

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Permenkes No. 19 Tahun 2024, Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer di wilayah kerjanya. Pelayanan Kesehatan primer merupakan pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat sebagai kontak pertama pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan primer diselenggarakan secara terintegrasi dengan tujuan pemenuhan kebutuhan kesehatan dalam setiap fase kehidupan; perbaikan determinan kesehatan atau faktor yang mempengaruhi kesehatan yang terdiri atas determinan sosial, ekonomi, komersial, dan lingkungan; dan penguatan kesehatan perseorangan, keluarga, dan masyarakat.

Puskesmas dapat dimanfaatkan sebagai tempat atau wahana pendidikan bagi tenaga medis dan tenaga kesehatan, wahana program internsip, serta tempat penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan fungsi, Puskesmas berperan mewujudkan wilayah kerja yang sehat dengan masyarakat yang berperilaku hidup sehat, mudah mengakses pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, baik individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Perilaku hidup sehat dapat dilaksanakan melalui pembudayaan gerakan masyarakat hidup sehat. Pembudayaan gerakan masyarakat hidup sehat termasuk penggerakan komunitas gaya hidup sehat. Untuk kemudahan mengakses pelayanan kesehatan bermutu dilaksanakan melalui penyediaan jaminan kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, dan infrastruktur pendukung lainnya hingga tingkat desa/kelurahan, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Permenkes No.19, 2024).

Pelayanan kesehatan yang bermutu akan dirasakan manfaatnya oleh pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan. Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama maka dari itu puskesmas diharuskan memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau (Taekab, *et al*, 2019).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik, maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada umumnya, kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Wujud dari kepuasan pasien yang menjadi perhatian yakni mutu pelayanan kesehatan dan ketersediaan sarana prasarana yang diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan lembaga kesehatan (puskesmas) yang dirasakan pasien dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat terlihat dari perasaan senang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan jasa yang diberikan terpenuhi (Tjiptono, 2020). Kepuasan pasien dapat tercapai apabila Puskesmas mampu meningkatkan mutu pelayanan dan perbaikan sarana prasarana serta peningkatan kompetensi pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan inti dari pelayanan kesehatan dan terdapat bukti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien (Anelia *et al.*, 2023).

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan yang merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Menurut Kristian *et al* (2023), mutu layanan perawatan kesehatan berarti menggunakan sumber daya dengan cara yang tepat, efisien dan efektif, menggunakan sumber daya dengan aman dalam batas, memuaskan pelanggan, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat atau individu untuk perawatan kesehatan memenuhi standar profesional yang sesuai serta etika yang baik yang diharapkan. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata. Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas (Hartati *et al*, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi serta standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia puskesmas secara efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Adapun dimensi yang perlu diperhatikan dalam menilai mutu pelayanan yakni Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Dimensi tersebut dapat menilai kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan oleh sebuah institusi (Anzar *et al.*, 2023).

Menurut hasil penelitian dari Anzar *et al* (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kualitas kepuasan pasien. Sedangkan menurut Fernandez hanya keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kualitas kepuasan pasien (Fernandes & Nurvita, 2022). Analisis mutu layanan menurut Mahendro *et al* (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian yang terdiri dari keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan

penelitian Andi *et al* (2023), mutu layanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) mempunyai pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek pengobatan kondisi fisik, tetapi juga melibatkan aspek sikap, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, penyediaan informasi, tingkat kesopanan, kepatuhan pada waktu, dan kemampuan staf yang bersangkutan. Selain itu, penilaian ini juga mencakup evaluasi terhadap ketersediaan fasilitas dan kondisi lingkungan fisik yang sesuai. Kualitas pelayanan dapat bervariasi dari satu individu ke individu lainnya. Sebagai contoh, ada yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain mungkin mengkritik pelayanan tersebut karena merasa bahwa kompetensi petugas tidak memadai (Mahendro *et al.*, 2023). Taekab (2019), Nuraeni *et al* (2020), menyatakan terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Rombon *et al* (2021) menyatakan mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun hasil penelitian Purwaningrum (2020) menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya riset gap yang menjadi celah untuk melakukan penelitian yang akan datang dengan tema yang sama.

Sarana dan prasarana puskesmas adalah semua fasilitas dan infrastruktur yang mendukung kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Arikunto & Yuliana (2021) menyatakan bahwa sarana adalah alat-alat yang bergerak dan digunakan langsung dalam pelayanan, seperti alat-alat medis dan komputer. Adapun prasarana adalah infrastruktur yang mendukung kegiatan pelayanan, seperti bangunan puskesmas, sistem sanitasi, dan sistem kelistrikan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Puskesmas merupakan bagian pelayanan kesehatan kepada pasien. Sarana prasarana Puskesmas merupakan fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Hal ini dikarenakan kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang utama agar pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien. Untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan, terutama pelayanan kesehatan di Puskesmas sarana tersebut meliputi bangunan termasuk tata kelola didalamnya, kendaraan operasional, peralatan kesehatan, peralatan penunjang pemeriksaan, obat-obatan serta peralatan perkantoran sebagai penunjang manajemen organisasi dalam unit kerja seperti Puskesmas. Pembangunan gedung Puskesmas sebagai prasarana tempat pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pasien untuk berobat ke Puskesmas, selain itu gedung puskesmas yang nyaman juga akan berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai sehingga meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Hasil penelitian Navis *et al* (2020) menunjukkan sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sholihah *et al* (2022) menyatakan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Zainaro (2020) menyatakan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Molenaar *et al* (2023) juga menyatakan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Namun hasil penelitian Kristian *et al* (2023) menunjukkan hasil yang berbeda dimana sarana prasarana kurang mampu menumbuhkan kepuasan pasien. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, menunjukkan adanya riset gap

yang menjadi celah untuk melakukan penelitian yang akan datang dengan tema yang sama.

Sarana prasarana merupakan salah satu fasilitas yang harus disediakan oleh Puskesmas untuk menunjang kelancaran pekerjaan dan kompetensi pegawai. Tanpa sarana dan prasarana maka tugas pekerjaan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya dan pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak mungkin dapat dilakukan. Sarana dan prasarana kantor yang lengkap dan memadai akan menunjang pekerjaan bagi pegawai. Sarana dan Prasarana kantor yang lengkap dan penggunaan fasilitas lainnya secara bijaksana akan menambah baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian Zainaro (2020) menyatakan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kompetensi pegawai. Syarif *et al* (2022) dan Septiawan *et al* (2023) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kompetensi pegawai. Namun hasil penelitian Efendi (2020) menunjukkan bahwa sarana prasarana dan fasilitas kerja tidak berpengaruh positif terhadap kompetensi, artinya sarana prasarana dan fasilitas tidak dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Perbedaan hasil penelitian ini merupakan celah bagi penelitian yang akan datang untuk menguji pengaruh sarana dan prasarana terhadap kompetensi pegawai.

Kompetensi pegawai atau tenaga kesehatan merupakan profesi jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan minimal. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan sehinggadapatmemberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Sutrisno (2019), Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Adapun pendapat Sutrisno (2019), kompetensi dijelaskan sebagai perilaku keahlian seseorang. Selanjutnya, menurut Wibowo (2020) definisi kompetensi suatu kemampuan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Lebih lanjut Wibowo (2020) menjelaskan kompetensi adalah kemampuan yang dilandasi keterampilan juga pengetahuan. Selanjutnya berdasarkan pengertian kompetensi maka dapat disintesisakan kompetensi merupakan kumpulan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh individu yang bekerja. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan hasil kerja yang terbaik untuk organisasi sesuai dengan standar yang ditetapkan. Khildar *et al* (2024) menyebutkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas secara umum dipersepsikan dengan cukup baik. 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. Walaupun dalam penelitiannya kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Khildar *et al*, 2024). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Hartati yang menyimpulkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan di Rumah Sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hartati *et al.*, 2022).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi

yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Suyatmi *et al*, 2021). Menurut Alya dan Wahyudin (2021) terdapat lima karakteristik kompetensi, yaitu motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Penelitian Alya dan Wahyudin (2021), menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien, yaitu adanya pengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai kompetensi akan meningkatkan nilai kepuasan pasien. Suhartina *et al* (2020), Rizqi *et al* (2024) menyatakan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hikmah *et al* (2024) menunjukkan kompetensi pegawai Puskesmas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Namun hasil penelitian Nirmalarumsari (2020) menunjukkan tidak ada hubungan kompetensi yang dimiliki pegawai dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan adanya riset gap sehingga hal ini menjadi celah untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Kondisi geografis wilayah kerja UPTD Puskesmas Taman Krocok terdiri dari 70% dataran tinggi, jarak tempuh desa ke Puskesmas terjauh sekitar 10 Km sedangkan akses jalan semua desa bisa dilewati kendaraan roda 2 maupun roda 4, namun ada juga yang hanya bisa ditempuh dengan berjalan kaki. Di wilayah kerja UPTD Puskesmas Taman Krocok terdapat beberapa fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mendekatkan akses pelayanan ke masyarakat, diantaranya 1 Puskesmas Induk, 3 Puskesmas Pembantu, dan 4 Ponkesdes. Tetapi kondisi saat ini sangat minim sekali pasien yang mau berobat di Puskesmas Taman Krocok baik rawat inap maupun rawat jalan. Selain itu juga dari data kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Taman Krocok belum mencapai nilai maksimal. Masih ada beberapa yg merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Taman Krocok baik pelayanan keperawatan maupun pelayanan kefarmasian. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas diukur dengan menggunakan Indikator Nasional Mutu (INM). Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya disebut Indikator Mutu adalah tolok ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat, praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah.

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. adalah sebesar $\geq 76,61\%$. Ini merupakan tolok ukur yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Pengukuran Indikator Mutu bertujuan untuk menilai apakah upaya yang telah dilakukan benar-benar dapat meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan, juga untuk memberikan umpan balik, transparansi publik, dan dapat digunakan sebagai pembanding (benchmark) dalam mengidentifikasi *best practice* untuk pembelajaran. Selain itu pengukuran Indikator Mutu digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, dinas kesehatan daerah provinsi, dan Kementerian Kesehatan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan mutu pelayanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Berikut data kepuasan pasien tahun 2023 dan 2024 berdasarkan Indikator Nasional Mutu (INM):

Tabel 1.1
Data Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Puskesmas Taman Krocok Tahun 2023 - 2024

Bulan	2023	2024	Target
Januari	81,17	84,64	76,61
Februari	84,92	77,14	76,61
Maret	83,21	83,92	76,61
April	80,25	81,59	76,61
Mei	83,23	83,14	76,61
Juni	82,51	84,64	76,61
Juli	82,91	84,92	76,61
Agustus	78,62	75,62	76,61
September	82,71	74,36	76,61
Oktober	83,63	79,86	76,61
November	74,73	81,59	76,61
Desember	74,65	84,18	76,61

Sumber: Puskesmas Kecamatan Taman Krocok (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, menunjukkan fenomena permasalahan yang terjadi di Puskesmas Taman Krocok dimana tingkat kepuasan pasien dalam beberapa periode masih berada dibawah standar Indikator Nasional Mutu (INM). Warga masyarakat menilai mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Taman Krocok sudah memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan indeks nilai kepuasan pasien atas mutu pelayanan lebih besar dari standar pelayanan berdasarkan Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan. Namun ada beberapa periode diantaranya pada bulan November 2023, Desember 2023, dan September 2024 menunjukkan indek kepuasan pasien dengan nilai lebih kecil dari standar. Bulan November 2023 nilai indek kepuasan pasien sebesar 74,73 lebih rendah dari 76,61, Desember 2023 nilai indek kepuasan pasien sebesar 74,65 lebih rendah dari 76,61, dan bulan Agustus 2024 nilai indek kepuasan pasien sebesar 74,36 lebih rendah dari 76,61. Rendahnya nilai indek kepuasan pasien ini disebabkan karena pasien merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan dari aspek ketersediaan fasilitas medis dan non medis, kurangnya rasa empaty pegawai Puskesmas Taman Krocok pada saat memberikan pelayanan kesehatan, kurang tanggapnya sikap petugas pada saat melayani pasien rawat inap serta lemahnya tingkat keamanan bagi pasien rawat inap sehingga menyebabkan banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan rawat inap di Puskesmas Taman Krocok.

Atas dasar riset gap dan fenomena penelitian tersebut, maka *state of the art* dari penelitian ini adalah menggunakan variabel kompetensi petugas sebagai variabel antara atau variabel yang menjembatani pengaruh variabel mutu layanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien. Kompetensi petugas menjadi salah satu faktor yang dapat memperkuat hubungan antara mutu pelayanan dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas yang berkompeten. Kemampuan, pengetahuan dan kapasitas petugas dapat menunjang keberhasilan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Puskesmas Taman Krocok Bondowoso. Selain itu

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi petugas?
2. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi petugas?
3. Apakah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
6. Apakah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kompetensi petugas?
7. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kompetensi petugas?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi petugas.
2. Mengetahui dan menganalisis sarana dan prasarana yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi petugas.
3. Mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Mengetahui dan menganalisis sarana dan prasarana yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Mengetahui dan menganalisis kompetensi pegawai yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
6. Mengetahui dan menganalisis mutu pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kompetensi petugas.
7. Mengetahui dan menganalisis sarana dan prasarana yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kompetensi petugas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Empiris terdiri dari:
 - a. Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan menyediakan referensi baru untuk diterapkan dalam penelitian-penelitian yang akan datang dan menambah wawasan serta referensi bagi penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan tema tentang mutu pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan kepuasan pasien.
 - b. Memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan untuk peningkatan kepuasan pasien dengan cara peningkatan mutu pelayanan dan penyediaan sarana prasarana pada Puskesmas Taman Krocok Bondowoso sebagai referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen layanan kesehatan di Puskesmas.

2. Manfaat Praktis:

- a. Untuk Puskesmas Taman Krocok yaitu untuk memberikan masukan dan referensi sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan Puskesmas Taman Krocok untuk melakukan perbaikan dan pembenahan mutu pelayanan kesehatan pasien terutama peningkatan mutu pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi pegawai baik tenaga medis maupun non medis yang memberikan pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelolaan fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan terwujudnya kepuasan pasien.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan pasien yang prima serta penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang meningkat untuk memenuhi harapan warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai.

3. Manfaat kebijakan:

Penelitian ini memberikan masukan tentang upaya pihak manajemen Puskesmas Taman Krocok untuk memberikan pelayanan prima terutama pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat di kecamatan Taman Krocok Bondowoso dan memenuhi kebutuhan fasilitas kesehatan yang lebih memadai secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi pegawai.

