



## Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja melalui Kepuasan Pasien (Studi pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan)

Atikah<sup>1\*</sup>, Mei Indrawati<sup>2</sup>, Woro Utari<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Wijaya Putra, Indonesia

E-mail: [kuddah240492@gmail.com](mailto:kuddah240492@gmail.com)<sup>1</sup>, [meiindrawati.ekonomi@gmail.com](mailto:meiindrawati.ekonomi@gmail.com)<sup>2</sup>, [woroutari@uwp.ac.id](mailto:woroutari@uwp.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [kuddah240492@gmail.com](mailto:kuddah240492@gmail.com)

**Abstract.** Atikah (2026) examined the influence of health worker competence and service quality on performance through patient satisfaction at the Panaguan Community Health Center UPT, Pamekasan Regency. This study used explanatory research with a quantitative approach involving 50 respondents. Data were analyzed using Smart PLS (Partial Least Square). The study aimed to describe health worker competence, service quality, patient satisfaction, and performance, as well as to test the direct and indirect effects among these variables. The results showed that health worker competence was categorized as very good with an average score of 4.42, service quality was very good with an average score of 4.25, patient satisfaction was very good with an average score of 4.39, and performance was very good with an average score of 4.26. Health worker competence and service quality had direct but insignificant effects on performance. However, both variables had direct and significant effects on patient satisfaction. Patient satisfaction also had a direct and significant effect on performance. Furthermore, patient satisfaction significantly mediated the indirect effects of health worker competence and service quality on performance.

**Keywords:** Health Worker Competence; Patient Satisfaction; Performance; Service Quality; Smart PLS.

**Abstrak.** Atikah (2026) meneliti pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan, Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini menggunakan jenis explanatory research dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 50 responden. Analisis data dilakukan menggunakan Smart PLS (*Partial Least Square*). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja, serta menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,42; kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,25; kepuasan pasien berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,39; dan kinerja berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,26. Kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kinerja. Namun, keduanya memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, kepuasan pasien terbukti memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Kinerja; Kompetensi Tenaga Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Smart PLS.

### 1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam sistem kesehatan Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai gatekeeper dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan fungsi tersebut sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Rahmawati & Hidayat (2020), kinerja pelayanan kesehatan primer tidak hanya

diukur dari pencapaian indikator program, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan kesehatan karena mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa puas cenderung menunjukkan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan, meningkatkan loyalitas, serta memiliki kepatuhan yang lebih baik terhadap pengobatan. Putri & Lestari (2023) menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan strategis dalam meningkatkan citra organisasi pelayanan kesehatan serta berkontribusi terhadap peningkatan kinerja institusi secara berkelanjutan.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kompetensi tenaga kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan mencakup pengetahuan profesional, keterampilan teknis, sikap kerja, etika profesi, serta kemampuan komunikasi dan empati dalam memberikan pelayanan. Tenaga kesehatan yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang aman, tepat, dan sesuai standar, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Putra (2021) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Nugroho & Lestari (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia kesehatan merupakan fondasi utama dalam peningkatan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan.

Selain kompetensi, kualitas pelayanan merupakan determinan penting lainnya dalam membentuk kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur melalui dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Rahmawati et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas, terutama pada dimensi empati dan daya tanggap. Penelitian lain oleh Sari & Wahyuni (2022) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

Dalam perspektif manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipandang sebagai tujuan akhir pelayanan, tetapi juga sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan dengan kinerja organisasi pelayanan kesehatan. Menurut Hidayat & Susanto (2024), kepuasan pasien yang tinggi dapat mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat, loyalitas pasien, serta citra positif fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja

pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pasien memainkan peran penting dalam menjelaskan mekanisme bagaimana peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan dapat berkontribusi terhadap kinerja Puskesmas.

Dalam beberapa tahun terakhir, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan akses layanan kesehatan, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta sikap pelayanan yang dinilai kurang empatik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya optimal.

Di sisi lain, kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas belum sepenuhnya merata, terutama dalam aspek komunikasi, empati, dan pelayanan pasien. Perbedaan kemampuan antar tenaga kesehatan menyebabkan pengalaman pelayanan yang diterima pasien menjadi tidak konsisten, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini diperkuat dengan meningkatnya beban pelayanan akibat penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut berdampak pada kepuasan pasien yang berpotensi memengaruhi kinerja Puskesmas secara keseluruhan. Di wilayah seperti UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, karakteristik masyarakat yang mengutamakan kedekatan komunikasi dan sikap ramah dalam pelayanan semakin menegaskan pentingnya kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan pasien menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya variasi temuan empiris. Beberapa studi menemukan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan dibandingkan kompetensi tenaga kesehatan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, sementara penelitian lain menunjukkan sebaliknya (Pratiwi et al. 2021), Sari & Wahyuni, 2022). Variasi hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan antar variabel sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi, karakteristik wilayah, serta kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

Selain itu, meskipun kajian mengenai kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan dalam lima tahun terakhir, terdapat sejumlah kesenjangan penelitian (*research gap*) yang belum terjawab secara komprehensif, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Penelitian oleh Rahmawati et al. (2020) dan Sari & Wahyuni (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Namun, studi-studi tersebut umumnya berhenti pada kepuasan pasien sebagai variabel dependen, tanpa mengaitkannya dengan kinerja organisasi pelayanan kesehatan sebagai outcome strategis.

Di sisi lain, penelitian yang menempatkan kompetensi tenaga kesehatan sebagai determinan kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang beragam. Pratiwi et al. (2021) menemukan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, tetapi kontribusinya relatif lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Sebaliknya, Nugroho & Lestari (2023) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia kesehatan merupakan faktor kunci dalam peningkatan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan. Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya inkonsistensi hasil empiris, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan karakteristik wilayah pelayanan.

Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terdahulu masih menggunakan model hubungan langsung (*direct effect*) antara kompetensi tenaga kesehatan atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, tanpa menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Padahal, menurut Hidayat & Susanto (2024), kepuasan pasien memiliki fungsi strategis sebagai mekanisme psikologis dan perilaku yang menjembatani kualitas input pelayanan dengan output kinerja organisasi. Dengan tidak dimasukkannya kepuasan pasien sebagai *mediator*, pemahaman mengenai proses peningkatan kinerja Puskesmas menjadi kurang utuh.

Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu umumnya dilakukan di wilayah perkotaan atau Puskesmas dengan sumber daya relatif memadai, sehingga konteks lokal daerah dengan karakteristik sosial budaya dan keterbatasan sumber daya, seperti Kabupaten Pamekasan, masih kurang terwakili dalam kajian empiris. Karakteristik masyarakat Madura, pola komunikasi pasien–tenaga kesehatan, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan berpotensi memengaruhi hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja Puskesmas. Oleh karena itu, hasil penelitian di daerah lain belum tentu dapat digeneralisasi secara langsung pada konteks UPT Puskesmas Panaguan.

Dengan demikian, *research gap* utama dalam penelitian ini terletak pada keterbatasan studi yang mengintegrasikan pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja Puskesmas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, khususnya pada level pelayanan kesehatan primer di daerah. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menguji model hubungan yang lebih komprehensif dan kontekstual, sehingga mampu menjelaskan secara empiris mekanisme peningkatan kinerja Puskesmas melalui

peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja Puskesmas melalui kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model kinerja pelayanan kesehatan primer, serta kontribusi praktis bagi pengelola Puskesmas dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan kinerja pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan dalam penelitian ini, rumusan masalah yang diajukan adalah apakah kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, apakah kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, apakah kompetensi tenaga kesehatan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, serta apakah kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

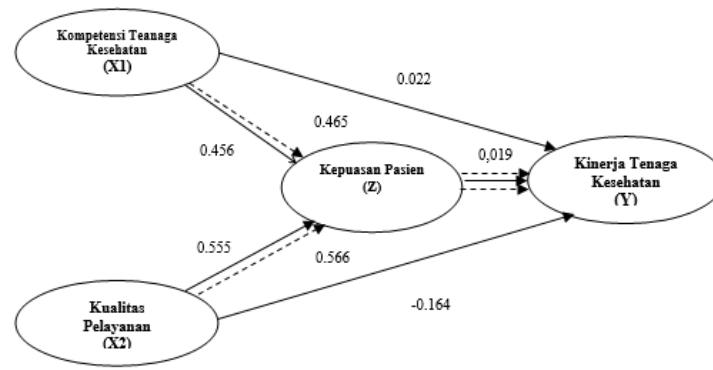
Sesuai latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, serta menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh

kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, dan menguji serta menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penemuan konseptual baru serta memperkaya khasanah keilmuan khususnya dalam kajian mengenai kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja tenaga kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja tenaga kesehatan, serta memberikan manfaat bagi pembaca sebagai referensi tambahan dalam bidang ilmu manajemen kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja tenaga kesehatan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pimpinan Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien yang ditinjau dari faktor kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, dan kinerja tenaga kesehatan. Bagi pegawai atau tenaga medis di Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam merencanakan program yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, dan kinerja tenaga kesehatan. Selain itu, bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah khasanah literatur perpustakaan Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada bahasan diatas, maka untuk memperjelas gambaran penelitian ini maka dirumuskan kerangka berpikir penelitian. Untuk mempermudah orang lain memahami tentang kerangka pemikiran penelitian tersebut selanjutnya ditunjukkan dalam bentuk gambar kerangka konseptual penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



**Gambar 1.** Kerangka konseptual.

Berdasarkan pada kerangka konseptual tersebut diatas, maka tersusun perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>3</sub>: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>5</sub>: Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>6</sub>: Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

H<sub>7</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Model penelitian atau kerangka kerja dimaksudkan untuk lebih memperjelas esensi pembahasan hasil penelitian sebelumnya dan dasar teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh (Dewi et al., 2024). Desain penelitian adalah rencana untuk menentukan sumber daya dan data yang akan digunakan untuk diolah guna menjawab pertanyaan penelitian (Soemantri, 2020). Standar perusahaan berupa tuntutan terhadap hasil atau output yang dihasilkan bertujuan untuk mengembangkan perusahaan (Istanti, 2021). Keterampilan manajemen waktu dapat mempermudah pelaksanaan pekerjaan dan rencana yang telah ditetapkan (Dewi et al., 2020). Dalam mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode

pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Dewi et al., 2022). Model penelitian atau kerangka kerja juga dimaksudkan untuk memperjelas esensi pembahasan hasil penelitian sebelumnya dan dasar teori dalam penelitian, termasuk hubungan antar variabel yang berpengaruh (Istanti et al., 2024). Penelitian ini akan dilakukan dalam tiga tahap, yaitu model pengukuran (model eksternal), model struktural (model internal), dan pengujian hipotesis (Budi et al., 2023).

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori. Penelitian survei (eksplanatori) digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data seperti melalui penyebaran kuisisioner, melakukan tes, wawancara dan sebagainya (Creswell & Creswell, 2021).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang mengukur instrumen penelitian meliputi hubungan kausal masing-masing variabel melalui angka-angka (Sugiyono, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap terhitung tanggal 01 Desember sampai dengan 31 Desember 2025, dengan kriteria minimal menginap selama 3 (tiga) hari yang selanjutnya menjadi sejumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi yang relatif kecil/kurang dari 100.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji signifikansi

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji signifikansi ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Uji signifikansi *koefisien path* pada model structural.

Korelasi	P Values	Keterangan
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.751	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.068	Tidak Signifikan
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.000	Signifikan
Kepuasan Pasien → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.000	Signifikan
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	Signifikan

**Sumber:** Data diolah, *smartPLS*, 2026.

Berdasarkan tabel 1 hasil tentang uji signifikansi *koefisien path* menunjukkan variabel signifikan karena nilai *p-value* < sig. 0,05 (H3, H4, H5, H6, H7).

### Uji Path Coefficiencies

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji *path coefficients* ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji *Path Coefficiencies*.

Relasi	P Values	Keterangan
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.751	H <sub>1</sub> Ditolak
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.068	H <sub>2</sub> Ditolak
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	H <sub>3</sub> Diterima
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.000	H <sub>4</sub> Diterima
Kepuasan Pasien → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.000	H <sub>5</sub> Diterima
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	H <sub>6</sub> Diterima
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.000	H <sub>7</sub> Diterima

**Sumber:** Data diolah, *smartPLS*, 2026.

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai *p-values* pada tabel 2 dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

### Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan sebesar 0,751 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan karena nilai signifikansi 0,751 > 0,05, maka hipotesis 1 ditolak.

### Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan 0,068 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan karena nilai signifikansi 0,068 > 0,05, hipotesis 2 ditolak.

### Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikan 0,000 < 0,05, hipotesis 3 diterima.

**Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hipotesis 4 diterima.

**Uji Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hipotesis 5 diterima.

**Uji Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang di mediasi oleh kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hipotesis 6 diterima.

**Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien.**

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan  $\alpha=0,05$ . Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang di mediasi oleh kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hipotesis 7 diterima.

**Uji Pengaruh Langsung**

**Tabel 3.** Pengujian Pengaruh Langsung.

<b>Korelasi</b>	<b>Original Sample</b>	<b>Keterangan</b>
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan	0.022	Pengaruh Positif
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan	-0.164	Pengaruh Negatif
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.456	Pengaruh Positif
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.555	Pengaruh Positif
Kepuasan Pasien → Kinerja Tenaga Kesehatan	1.019	Pengaruh Positif

**Sumber:** Hasil *Output SmartPLS 3.0*, diolah, 2026.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa hasil analisis pengaruh langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yaitu 0.022, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan; kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan berpengaruh negatif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar -0,164, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif dari kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan; kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.456, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien; kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.555, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 1,019, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan.

#### Uji Pengaruh Tidak Langsung

**Tabel 4.** Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.

Korelasi	<i>Original Sample</i>	Keterangan
Kompetensi Tenaga Kesehatan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.465	Pengaruh Positif
Kualitas Pelayanan → Kinerja Tenaga Kesehatan → Kepuasan Pasien	0.566	Pengaruh Positif

**Sumber:** Hasil *Output SmartPLS 3.0*, 2026.

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa hasil analisis pengaruh tidak langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.456. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien; Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0.566. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

## **Pembahasan**

### ***H1: Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.***

Berdasarkan Hasil analisis Smart PLS, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kinerja tenaga kesehatan yaitu berpengaruh positif dan tidak signifikan, dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.751 (lebih dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan tidak dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Menurut Wibowo (2020) Kompetensi tenaga kesehatan adalah kemampuan individu tenaga kesehatan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan secara efektif, aman, dan sesuai dengan standar profesi serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. kompetensi tenaga kesehatan merupakan fondasi penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien, sehingga kompeten tidak hanya pada keterampilan teknis tetapi juga interpersonal yang holistic.

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat penelitian yang dilakukan Putri & Sari (2021) serta Hidayat et al. (2022) yang temuan penelitiannya menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Namun demikian, temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Wibowo & Nugroho (2020) serta Rahmawati et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai loading factor yang paling rendah dalam variabel kompetensi tenaga kesehatan adalah pada indikator “Sikap dan nilai-nilai, artinya bahwa sikap dan nilai-nilai yang ditunjukkan tenaga kesehatan UPT Puskesmas Panaguan menggambarkan perilaku, etika, dan prinsip kerja tenaga kesehatan. Hal ini mencakup sikap profesional dan kompetensi yang baik yang dianut tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap pasien serta membantu dalam melakukan tindakan yang berguna untuk pekerjaan dan organisasi; dengan kompetensi yang baik yang dimiliki membantu tenaga kesehatan memahami aturan yang berlaku dan menjaga nama baik organisasi. Indikator ini menunjukkan bagaimana sikap dan nilai-nilai profesional memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi tenaga kesehatan meningkat baik namun tidak berdampak terhadap peningkatan

kinerja tenaga kesehatan. Dengan demikian, kompetensi tenaga kesehatan bukan sebagai faktor yang menentukan kinerja tenaga kesehatan meningkat, sehingga diperlukan faktor lain yang dapat mendorong peningkatan kinerja secara optimal.

## ***H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.***

Berdasarkan Hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yaitu berpengaruh negatif dan tidak signifikan dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.068 (lebih dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Menurut Pamungkas & Aulia (2025), kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (pasien), di mana penilaian kualitas pelayanan harus dilihat dari sudut pandang pasien sebagai penerima layanan, karena merekalah yang merasakan dan menilai mutu pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam sistem kesehatan, karena dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik mendorong kinerja tenaga kesehatan menjadi lebih profesional dan efisien, meningkatkan loyalitas pasien, serta membangun citra dan reputasi fasilitas kesehatan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Utami (2021) serta Pratama et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan Wahyuni & Kurniawan (2020) serta Lestari et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai loading factor yang paling rendah dalam variabel kualitas pelayanan adalah pada indikator “Pengetahuan pasien terhadap perawatan UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, artinya bahwa tingkat pemahaman pasien tentang kesehatan, penyakit, prosedur pelayanan, dan program kesehatan di Puskesmas. Semakin baik pengetahuan pasien, diharapkan kepuasan pasien dan kinerja tenaga kesehatan juga meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan yaitu berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kinerja tenaga kesehatan, sehingga peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan tidak secara nyata memengaruhi kinerja

tenaga kesehatan. Dengan demikian, kinerja tenaga kesehatan lebih dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan.

### ***H3: Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.***

Berdasarkan Hasil analisis Smart PLS, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien yaitu berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan mampu menciptakan kepuasan pasien semakin meningkat khususnya pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Syarifah & Rahayu (2024) menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan adalah kemampuan melakukan pekerjaan berdasarkan keterampilan dan pengetahuan yang didukung juga oleh perilaku profesional sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut, sehingga berkontribusi pada mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Situmorang & Handayani (2021) serta Maulana et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Yuliana & Prakoso (2020) serta Fitria et al. (2022) yang menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien karena dipengaruhi faktor lain seperti fasilitas dan sistem pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai loading factor yang paling tinggi dalam variabel kompetensi tenaga kesehatan adalah pada indikator “Konsisten berfikir untuk melakukan tindakan UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, artinya bahwa kemampuan dan komitmen tenaga kesehatan atau organisasi untuk mempertahankan pola pikir yang selaras, terarah, dan berkesinambungan dalam merencanakan serta melaksanakan tindakan pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan, standar, dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kompetensi tenaga kesehatan yang baik memungkinkan pelayanan diberikan secara profesional, tepat, dan sesuai standar, sehingga mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

#### ***H4: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.***

Berdasarkan Hasil analisis Smart PLS, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mampu menciptakan kepuasan pasien semakin meningkat khususnya pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Pamungkas, A., & Aulia, R. (2025) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan/pasien, yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari apa yang dilakukan penyedia layanan, tetapi juga dari persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yuliani & Wahyudi (2021) serta Maulana et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Nurhayati & Prakoso (2020) serta Santoso et al. (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena dipengaruhi faktor lain seperti biaya dan akses layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai loading factor yang paling tinggi dalam variabel kualitas pelayanan adalah pada indikator “Keselamatan pasien UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, artinya bahwa tingkat keamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan, yaitu upaya puskesmas dalam mencegah kesalahan dan risiko yang dapat membahayakan pasien sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien akan menciptakan persepsi positif terhadap layanan kesehatan, sehingga mendorong meningkatnya kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

#### ***H5: Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan.***

Berdasarkan Hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga

kesehatan yaitu berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien mampu menciptakan kinerja tenaga kesehatan semakin meningkat khususnya pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Sumaedi et al. (2020) mendefinisikan kepuasan pasien adalah persepsi subjektif pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima, mencakup dimensi fisik, keandalan, empati, tanggapan, dan jaminan profesional. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, kualitas layanan, fasilitas, dan interaksi personal, dan memiliki peran penting sebagai indikator kinerja organisasi kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Susanti & Handayani (2021) serta Yuliana et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan Prabowo & Lestari (2020) serta Rahman et al. (2022) yang menemukan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai loading factor yang paling tinggi dalam variabel kepuasan pasien adalah pada indikator “Ketepatan informasi UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, artinya bahwa sejauh mana informasi yang diberikan kepada pasien atau masyarakat benar, jelas, dan sesuai kebutuhan, misalnya tentang prosedur pelayanan, jadwal dokter, atau hasil pemeriksaan. Indikator ini mengukur apakah informasi disampaikan tepat waktu, akurat, dan mudah dipahami, sehingga membantu pasien memanfaatkan layanan dengan baik dan mengurangi kebingungan.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memberikan respons positif dan kepercayaan kepada tenaga kesehatan, sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif. Kondisi tersebut mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja lebih optimal, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga berfungsi sebagai faktor pendorong peningkatan kinerja tenaga kesehatan.

#### ***H6: Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien.***

Berdasarkan Hasil analisis Smart PLS, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi Koefisien Jalur dan Uji *path coefficients* dari kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien yaitu dibuktikan

dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi kompetensi tenaga kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan khususnya pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susanti et al. (2021) dan Mahendra & Dewi (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan Prakoso et al. (2020) dan Aulia & Rahman (2023) yang menemukan bahwa kepuasan pasien tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Hasil temuan penelitian tentang kompetensi tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan pasien. Artinya, tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang baik mampu memberikan pelayanan lebih efektif, sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien kemudian menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan, karena pasien yang puas akan meningkatkan reputasi, efisiensi layanan, dan pencapaian target kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas. Dengan kata lain, kompetensi tenaga kesehatan saja belum cukup; pengaruhnya terhadap kinerja tenaga kesehatan akan lebih maksimal jika dapat meningkatkan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang baik meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya mendorong peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan.

#### ***H7: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien.***

Berdasarkan hasil analisis *Smart PLS*, dijelaskan bahwa nilai Uji Signifikansi *Koefisien Jalur* dan Uji *path coefficients* dari kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien yaitu dibuktikan dengan nilai *p Values* sebesar 0.000 (kurang dari 0.050). Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan khususnya pada UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahayu & Putra (2021) dan Wijaya et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pasien dan kinerja tenaga kesehatan. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan Sari & Hidayat

(2020) dan Nugroho & Lestari (2021), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan maupun kepuasan pasien, karena faktor lain seperti beban kerja dan ketersediaan fasilitas lebih dominan

Hasil temuan penelitian tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui mediasi kepuasan pasien. Artinya, kualitas pelayanan yang baik tidak langsung meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi kemudian mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja lebih baik, sehingga kinerja tenaga kesehatan secara keseluruhan meningkat. Dengan kata lain, kepuasan pasien menjadi penghubung (mediator) antara kualitas pelayanan dan kinerja. Tanpa adanya kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan mungkin tidak secara optimal memengaruhi kinerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien, serta kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pasien meningkat dan berdampak pada peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi faktor penting yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kinerja tenaga kesehatan.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya (Sholeh et al., 2024). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Indriana et al., 2019). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut (Salim et al., 2024). Model SERVQUAL mencakup perhitungan selisih antara nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi (Zuhro et al., 2024). Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, strategi pemasaran kredit memainkan peran penting dalam akuisisi dan retensi pelanggan (Mahjudin et al., 2025). Pendekatan penelitian ini adalah keseluruhan proses pemikiran dari penentuan secara luas dari hal-hal yang akan diteliti agar tercapai sebaik-baiknya (Sutopo, et. al. 2021). Promosi yang dilakukan dengan memberikan pengetahuan konsumen terhadap kualitas produk perusahaan sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa penyewanya (Firdaus et al., 2021).

#### 4. KESIMPULAN

Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 1 ditolak. Kualitas pelayanan juga berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 2 ditolak. Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 3 diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 4 diterima. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 5 diterima. Kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 6 diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja tenaga kesehatan yang dimediasi oleh kepuasan pasien di UPT Puskesmas Panaguan Kabupaten Pamekasan, sehingga hipotesis 7 diterima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, R., & Rahman, F. (2023). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan kompetensi tenaga kesehatan dan kinerja. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 145–156.
- Aziz, S., & Sholeh, A. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.2069>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dewi, R., Zuhro, D., & et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160. <https://doi.org/10.61132/ijems.v1i3.131>
- Firdaus, F., et al. (2021). Kualitas produk dan promosi dalam mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa penyewaan alat berat. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 76–82. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.28>
- Fitria, D., Santoso, B., & Pratama, A. (2022). Analisis pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 55–63.

- Hidayat, R., & Susanto, A. (2024). Kepuasan pasien sebagai mediator peningkatan kinerja organisasi pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 1–12.
- Hidayat, R., Prasetyo, A., & Nugraha, D. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan di puskesmas perkotaan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(2), 89–98.
- Istanti, E., & Kusumo, B. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v8i1.180>
- Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal Ekspektra Unitomo*, IV (1), 1–10. <https://doi.org/10.25139/ekt.v4i1.2163>
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada minimarket Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 6(2), 27–36. <https://doi.org/10.30996/jmm.v6i02.2994>
- Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi UNTAG Surabaya*, 23–36. <https://doi.org/10.30996/jea17.v7i01.6551>
- Lestari, D., Nugroho, A., & Kurniawan, T. (2023). Kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 210–220.
- Mahendra, I., & Dewi, P. (2022). Mediasi kepuasan pasien pada hubungan kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 8(2), 101–110.
- Mahjudin, et al. (2025). Analysis of credit marketing strategy, lending procedures, and service quality on customer satisfaction of rural banks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2659–2672. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3296>
- Maulana, R., Sari, N., & Wahyudi, A. (2023). Pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Pelayanan*, 6(1), 33–44.
- Nugroho, A., & Lestari, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 120–130.
- Nugroho, A., & Lestari, S. (2023). Kompetensi sumber daya manusia kesehatan sebagai determinan mutu pelayanan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan*, 5(1), 1–10.
- Nurhayati, S., & Prakoso, B. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 150–158.
- Pamungkas, A., & Aulia, R. (2025). Dimensi kualitas pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 14(1), 45–56.
- Prabowo, D., & Lestari, Y. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(3), 201–210.
- Prakoso, B., Rahman, F., & Utami, N. (2020). Analisis mediasi kepuasan pasien dalam model kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(2), 90–99.

- Pramono, B., Istanti, E., & et al. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v6i5.2367>
- Pratiwi, D., Handayani, L., & Putra, A. (2021). Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(2), 120–129.
- Putri, M., & Sari, D. (2021). Kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan pada puskesmas daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(1), 34–42.
- Putri, M., Kurniawan, A., & Lestari, D. (2023). Peran strategis kepuasan pasien dalam meningkatkan kinerja institusi pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 15–24.
- Rahayu, S., & Putra, A. (2021). Kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan serta kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Kesehatan*, 5(2), 66–75.
- Rahman, F., Siregar, H., & Wulandari, R. (2022). Analisis kepuasan pasien dan kinerja tenaga kesehatan di layanan primer. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(2), 140–150.
- Rahmawati, D., Nurhayati, S., & Hidayat, R. (2020). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 98–107.
- Rahmawati, E., Prasetyo, B., & Lestari, Y. (2023). Kompetensi tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 55–64.
- Rina Dewi, et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal Sinergi Unitomo*, 10(1), 13–21. <https://doi.org/10.25139/sng.v10i1.1463>
- Salim Gazali, et al. (2024). Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka. 1–98.
- Sari, D., & Wahyuni, T. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 145–154.
- Sari, N., & Hidayat, R. (2020). Determinan kinerja tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan primer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(4), 200–210.
- Sari, P., & Utami, R. (2021). Kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen Kesehatan*, 4(2), 120–128.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2020). Patient satisfaction as an indicator of healthcare service performance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(2), 95–110.
- Susanti, D., & Handayani, L. (2021). Pengaruh kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 45–53.
- Susanti, D., Pratama, A., & Nugraha, B. (2021). Peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan kompetensi dan kinerja. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(3), 155–164.
- Sutopo, et al. (2021). Peranan prinsip konsistensi dalam metode pengakuan pendapatan terhadap laporan laba rugi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 83–92. <https://doi.org/10.55606/jaem.v1i3.33>

- Syarifah, N., & Rahayu, D. (2024). Kompetensi tenaga kesehatan dan kontribusinya terhadap mutu pelayanan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 25–34.
- Wahyuni, D., & Kurniawan, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 180–188.
- Wibowo, A., & Nugroho, B. (2020). Kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan primer. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(2), 88–96.
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja (Edisi revisi)*. Rajawali Pers.
- Wijaya, H., Putri, M., & Lestari, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 101–112.
- Yuliana, D., & Prakoso, B. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 44–52.
- Yuliana, D., Rahmawati, E., & Putra, A. (2023). Kepuasan pasien sebagai determinan kinerja tenaga kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 95–105.
- Yuliani, N., & Wahyudi, T. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 77–86.
- Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114. <https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v1i3.34>