

ABSTRAK

Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kondisi kesehatan lingkungan kerja, kualitas pelayanan kesehatan, dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan pasien. Latar belakang penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pasien terkait fasilitas dan pelayanan yang belum maksimal, meskipun klinik telah terakreditasi dan memiliki visi pelayanan terbaik.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik korelasi dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel pada satu waktu pengamatan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berobat di Klinik Pratama Evi selama satu bulan, dengan teknik pengambilan sampel total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, serta dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat (Chi-Square), dan multivariat (Analisis Diskriminan).

Hasil penelitian menunjukkan kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan 0,806 p-value 0,000. Mayoritas responden 62,8% menilai kompetensi SDM cukup baik dan 19,9% menilai baik. Kompetensi SDM juga signifikan memengaruhi kepuasan pasien 0,609 p-value 0,000. Fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan 0,639 p-value 0,000 dan kepuasan pasien 0,527 p-value 0,000. Analisis multivariat menegaskan bahwa Fasilitas kesehatan berpengaruh dengan 0,748.

Secara keseluruhan, kompetensi SDM, fasilitas kesehatan, dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan peningkatan kompetensi SDM, perbaikan fasilitas, dan optimalisasi prosedur pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Keywords : Kualitas sumber daya manusia, Fasilitas kesehatan, Kepuasan pasien,