

ABSTRAK

Penurunan jumlah kunjungan pasien serta masih ditemukannya keluhan masyarakat terkait sikap dan keramahan tenaga kesehatan di Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung menjadi fenomena utama yang melatarbelakangi penelitian ini. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa kompetensi SDM, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan serta dampaknya pada kepuasan pasien di Puskesmas Ibum. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan verifikatif ini melibatkan 94 responden pasien yang dipilih menggunakan teknik *incidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil analisis deskriptif menunjukkan kompetensi SDM (3,30), kualitas pelayanan (3,38), dan kepuasan pasien (3,36) berada pada kriteria kurang baik, dengan indikator perilaku 3S dan kedisiplinan kehadiran dokter menjadi poin kritis. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($\beta=0,765$; $t=16,408$; $p<0,05$) serta berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,286$; $t=2,573$; $p<0,05$). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,524$; $t=4,534$; $p<0,05$) serta terbukti memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,401$; $t=4,298$; $p<0,05$). Model penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang baik (Q^2 Kualitas Pelayanan = 0,566; Kepuasan Pasien = 0,458) dengan nilai R^2 sebesar 0,585, yang mengindikasikan bahwa 58,5% variansi kepuasan pasien dipengaruhi oleh kompetensi SDM dan kualitas pelayanan. Puskesmas Ibum disarankan untuk memprioritaskan pelatihan *soft skills* komunikasi dan penegakan kedisiplinan waktu pelayanan medis.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Ibum, SEM-PLS.

ABSTRACT

Declining patient visits and public complaints regarding healthcare staff attitudes at Ibun Public Health Center, Bandung Regency, drive this study. Presurvey findings indicate suboptimal human resource (HR) competence, service quality, and patient satisfaction. This quantitative research analyzes the effect of HR competence on service quality and patient satisfaction using a verificative approach. Data from 94 incidentally sampled patients were collected via questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Descriptive analysis reveals that HR competence (3.30), service quality (3.38), and patient satisfaction (3.36) fall into suboptimal categories, highlighting 3S (Smile, Greeting, Salutation) behavior and physician attendance discipline as critical weak points. Hypothesis testing proves HR competence positively and significantly affects service quality ($\beta=0.765$; $t=16.408$; $p<0.05$) and patient satisfaction ($\beta=0.286$; $t=2.573$; $p<0.05$). Service quality significantly affects patient satisfaction ($\beta=0.524$; $t=4.534$; $p<0.05$) and mediates the indirect effect of HR competence on patient satisfaction ($\beta=0.401$; $t=4.298$; $p<0.05$). The model demonstrates good predictive relevance (Q^2 Service Quality=0.566; Patient Satisfaction=0.458) with an R^2 of 0.585, meaning HR competence and service quality explain 58.5% of patient satisfaction variance. Ibun Public Health Center should prioritize interpersonal soft-skills training and enforce physician attendance discipline.

Keywords: *Human Resource Competence, Service Quality, Patient Satisfaction, Ibun Public Health Center, PLS-SEM*