

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 13	Nomor 1	Hal 1 – 96	Bandar Lampung Maret 2024	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	---------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

DEWAN PENYUNTING

Peninjau (Reviewer)

Anggalia Wibasuri
Angga Febrian
Winda Rika Lestari
Yateno
Ismaul Fitroh
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin
Sekar Wulan Prasetyaningtyas
Abdullah Muksin
Fera Nefianti
Dwi Rorin Maulidin Insana

Penyunting Pelaksana

Yanuarius Yanu Dharmawan
Retno Adilah Saraswati
Nova Alvia

Alamat: Jl.
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:
Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Penerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya

Doniy Akbar¹, Defrizal²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: doniyakbar33@gmail.com

Abstrak

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan baik parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan metode penelitian menggunakan penelitian survei dengan pendekatan statistik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya dengan tingkat pengaruh yang rendah, kemudian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya, dengan tingkat pengaruh yang sedang dan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya dengan tingkat pengaruh yang sedang. Saran yang dapat dikemukakan hendaknya setiap pegawai Puskesmas Panaragan Jaya memiliki pengetahuan secara teoritis mengenai masalah kesehatan sehingga dapat membantu dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya, kemudian hendaknya petugas lebih berinisiatif melayani masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di Puskesmas Panaragan Jaya serta pegawai Puskesmas hendaknya cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang serta tidak apatis terhadap kebutuhan pasien/keluarga pasien

Kata Kunci: *Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab dibidang Kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau Sebagian kecamatan (Wowor *et al.*, 2016). Sesuai peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan pegawai Tingkat pertama, serta memberikan pelayanan kesehatan yang menutamakan Upaya promotive dan preventif dalam wilayah kerjanya (Gandana, 2022).

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan bahwa tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan dirinya pada profesi kedokteran dan memperoleh pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan di bidang Kesehatan, untuk jenis tertentu diperlukan kewenangan dalam menarahkan berbagai Upaya pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi dan petugas Kesehatan lainnya, seperti perawat, bidan, tenaga promosi Kesehatan dan ilmu perilaku, tenaga sanitasi lingkungan, nutrisionis, tenaga apoteker atau tenaga teknis kefarmasian serta ahli teknologi laboratorium medik (Ariyulinda, 2019).

Upaya mutu pelayanan Kesehatan diartikan suatu upaya yang memberikan rasa kepuasan sebagai pernyataan subjektif pelanggan dan membuahkan hasil sebagai bukti obyektif atas kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, puskesmas harus menetapkan indikator mutu untuk setiap pelayanan yang diberikannya atau memenuhi standar mutu setiap program/pelayanan yang ditetapkan dan dikoordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota Dimana puskesmas tersebut berada (Pundenswari, 2017).

Seorang tenaga kesehatan yang profesional dan mempunyai komitmen terhadap pekerjaan harus didukung oleh tingkat kompetensi yang tinggi. Kompetensi merupakan perpaduan antara pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Rensi, 2019).

Permasalahan terkait pelayanan kesehatan tidak lepas dari kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan yang pada umumnya memberikan penilaian masih belum maksimal, seperti petugas tidak kompeten dalam menangani keluhan pasien, mutu layanan Puskesmas yang belum sesuai dengan standar dan kompetensi

tenaga kesehatan yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan (Nababan *et al.*, 2020). Oleh karena itu dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas tentunya akan semakin memberikan kepuasan kepada pasien yang dilayani (Antina, 2016).

Puskesmas Panaragan Jaya, Kecamatan Tulangbawang Tengah, Kabupaten Tulangbawang Barat merupakan salah satu dari 10 Puskesmas Rawat Inap yang ada di Kabupaten Tulangbawang Barat yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan dengan senantiasa berupaya menjaga pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga memberikan kepuasan kepada pasien melalui ketersediaan pegawai yang memiliki kompetensi yang baik serta berupaya menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat menerima layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Panaragan Jaya secara positif, sebab seringkali terjadi perbedaan persepsi mengenai konsep pelayanan kesehatan yang berkualitas antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan.

Sesuai pemaparan hasil penelitian pendahuluan, saat ini masih ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Panaragan Jaya. Misalnya ada pasien rawat inap tidak diberikan makanan pada saat dirawat, kemudian penanganan limbah medis yang masih dibuang begitu saja di tempat pembuangan sampah, tentunya hal ini berkaitan erat dengan kompetensi pegawai maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Panaragan Jaya. Berdasarkan pemaparan diatas Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Penerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya yang ingin di teliti dalam penelitian ini.

Kepuasan Pasien

Menurut Kuntoro & Istiono, (2017) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kemudian menurut Eninurkhyatun *et al.*, (2017) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu produk dipersepsikan kinerja sesuai dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk gagal memenuhi harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, di mana pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidak puas atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri (Kuntoro & Istiono, 2017).

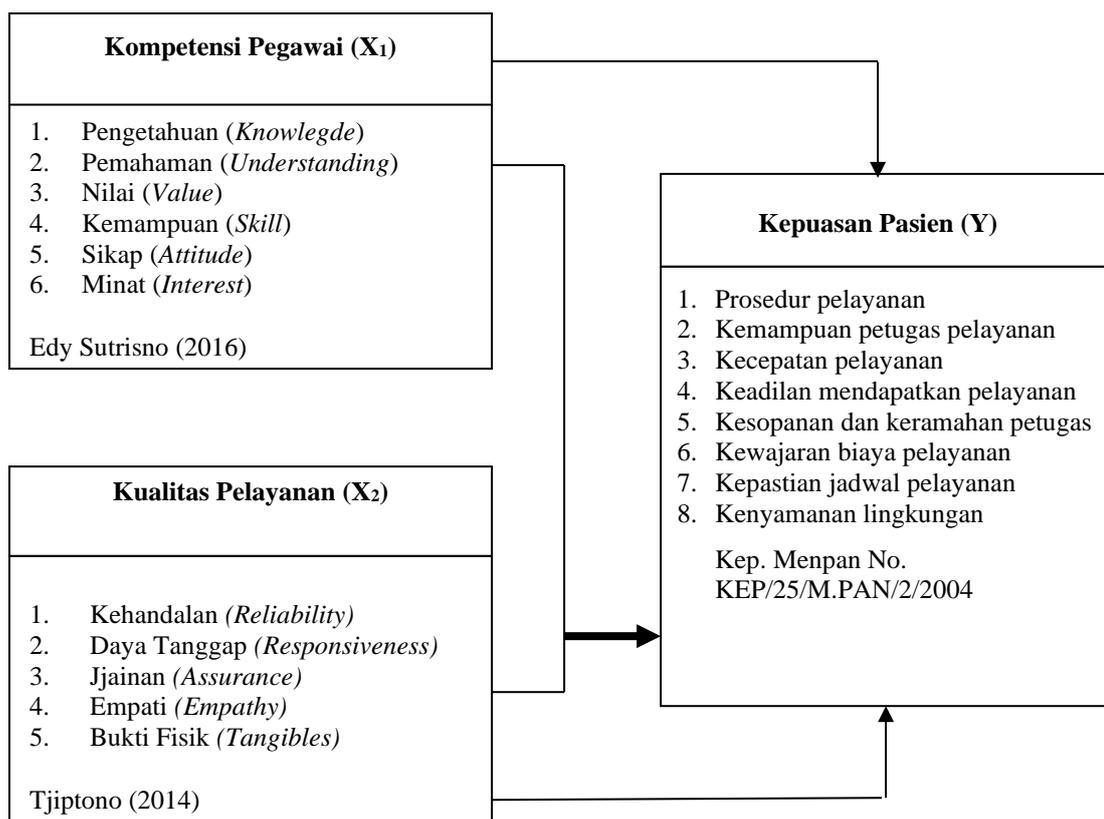
Kompetensi Pegawai

Apridani *et al.*, (2021) mendefinisikan kompetensi yaitu kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan perilaku yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya

Menurut Rohida, (2018) kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari alah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang mana tujuannya adalah untuk menyejahterakan Masyarakat (Barusman & Rulian, 2019).Harapan masyarakat yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan, namun kelemahan birokrat pada ketiadaan atau terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Sehingga masih banyaknya keluhan masyarakat atas rendahnya kualitas pelayanan publik (Tan *et al.*, 2019).



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei yang menggunakan pendekatan statistic inferensial. Penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan populasi besar ataupun kecil namun, dikarenakan sampel data yang diselidik dari populasi penelitian ini, maka ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sutisna, 2020). Pendekatan survei dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada individu sebagai responden. Peneliti menetapkan jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 60 orang pasien/masyarakat pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya. Terdapat 3 (tiga) variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari dua variabel (X) yaitu Kompetensi pegawai (X₁) dan kualitas Pelayanan (X₂) kemudiansatu variabel (Y) kepuasan pasien. Uji analisis linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Penilaian terhadap masinh-masing variabel dilakukan dengan mengajukan 10 pernyataan kepada 60 responden. Selanjutnya berdasarkan hasil tanggapan reponden terhadap kuisisioner yang disampaikan mengenai variabel kinerja pegawai, hasi yang dipaparkan pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan pada Variabel Kompetensi Pegawai

Pernyataan	Kategori Jawaban					Total	Rata-rata	Bobot Nilai
	SS	S	CS	TS	STS			
1. Pengetahuan yang dimiliki meningkatkan pemahaman dan	14	36	10	0	0	244	4,07	Sangat Baik

	kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan								
2.	Petugas mampu mengaplikasikan teori dalam pelaksanaan pekerjaan	8	25	27	0	0	221	368	Baik
3.	Semakin besar beban tugas yang diberikan kepada petugas maka semakin maka semakin besar tanggung jawab yang diemban dalam pelaksanaan pekerjaan	8	31	20	1	0	226	3,77	Baik
4.	Petugas dapat berpikir dengan kreatif dalam penyelesaian pekerjaan	3	30	25	2	0	214	3,57	Baik
5.	Petugas mampu memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi pasien	7	32	18	3	0	223	3,72	Baik
6.	Petugas memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan rekan kerja.	7	31	20	2	0	223	372	Baik
7.	Petugas mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan sehari-hari	7	38	15	0	0	232	3,87	Baik
8.	Petugas senantiasa mematuhi perintah atasan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya	12	33	15	0	0	237	3,95	Baik
9.	Petugas selalu melaksanakan pekerjaan sebagai petugas Puskesmas sebaik-baiknya	5	48	7	0	0	238	3,97	Baik
10.	Petugas memiliki inisiatif dalam pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya	6	29	24	1	0	220	367	Baik
Total Rata-rata		77	33	181	9	0	2278	3,80	Baik

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah pada pernyataan pertama yaitu “Pengetahuan yang dimiliki meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan” dengan rata-rata skor 4,07 atau termasuk sangat baik. Adapun yang mendapat penilaian terendah adalah pada pernyataan kedua yaitu “Petugas mampu mengaplikasikan teori dalam pelaksanaan pekerjaan”, dengan rata-rata skor 3,57 atau termasuk baik. Dapat diketahui bahwa pengetahuan yang dimiliki sangat berpengaruh terhadap pemahaman dan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan pada Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Kategori Jawaban					Total	Rata-rata	Bobot Nilai
	SS	S	CS	TS	STS			
1. Pelayanan Puskesmas Panaragan Jaya berjalan dengan baik dan cepat	11	32	16	1	0	233	3,88	Baik
2. Masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam pelayanan Puskesmas Panaragan Jaya	13	33	11	3	0	236	3,93	Baik
3. Petugas pelayanan Puskesmas Panaragan Jaya tanggap dalam menangani pertanyaan pasien/konsumen	14	33	13	0	0	241	4,02	Sangat Baik
4. Petugas puskesmas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan pasien/konsumen	20	28	12	0	0	248	4,13	Sangat Baik

5.	Kualitas pelayanan yang diberikan sebanding dengan nilai yang dikeluarkan pasien	20	28	12	0	0	248	4,13	Sangat Baik
6.	Petugas memberikan jaminan atas kenyamanan dalam pelayanan di Puskesmas	11	11	17	1	0	232	3,87	Baik
7.	Petugas berinisiatif melayani masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan	8	29	21	2	0	223	3,72	Baik
8.	Petugas ramah dan sopan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan	11	25	20	4	0	223	3,72	Baik
9.	Puskesmas memiliki petugas yang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	17	29	13	1	0	242	4,03	Sangat Baik
10.	Puskesmas memiliki fasilitas pelayanan yang baik dan nyaman bagi pasien dan keluarga pasien	11	31	17	1	0	232	3,87	Baik
Total Rata-rata		136	299	52	13	0	2358	3,93	Baik

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah pada pernyataan keempat dan kelima yaitu “Petugas puskesmas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan pasien/konsumen” dan “Kualitas pelayanan yang diberikan sebanding dengan nilai yang dikeluarkan pasien” dengan rata-rata skor 4,13 atau termasuk sangat baik. Adapun yang mendapat penilaian terendah adalah pada pernyataan ketujuh yaitu “Petugas berinisiatif melayani masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan”, dan juga pada pernyataan kedelapan yaitu “Petugas ramah dan sopan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan” dengan rata-rata skor 3,72 atau termasuk baik. Dapat diketahui bahwa konsumen meyakini bahwa pada variabel kualitas pelayanan, yang paling bernilai bagi responden adalah kualitas pelayanan yang diberikan harus sebanding dengan nilai yang dikeluarkan pasien.

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan pada Variabel Kepuasan Pasien

Pernyataan	Kategori Jawaban					Total	Rata-rata	Bobot Nilai
	SS	S	CS	TS	STS			
1. Prosedur pelayanan Puskesmas Panaragan Jaya mudah dan tidak berbelit-belit	19	50	29	2	0	241	4,02	Sangat Baik
2. Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen	29	46	25	0	0	248	4,13	Baik
3. Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pasien	8	72	20	0	0	233	3,88	Baik
4. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan bantuan kepada pasien/keluarga pasien	6	54	37	3	0	225	3,75	Baik
5. Petugas cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	9	48	40	3	0	217	3,62	Baik
6. Petugas tidak membedakan pelayanan kepada masyarakat	12	73	9	6	0	238	3,97	Baik
7. Petugas sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang ke Puskesmas	15	60	25	0	0	232	3,87	Baik
8. Harga yang dikeluarkan oleh pasien sesuai standar	14	75	11	0	0	244	4,07	Baik

9.	Kepastian pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan waktu yang diharapkan pasien/keluarga pasien	14	52	33	1	0	232	3,87	Baik
10.	Lingkungan Puskesmas Panaragan Jaya nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas yang baik	13	68	19	0	0	241	4,02	Baik
Total Rata-rata		98	361	135	6	0	2351	3,92	Baik

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan jawaban responden pada variabel kepuasan pasien, dapat diketahui bahwa yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah pada pernyataan kedua yaitu “Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen” dengan rata-rata skor 4,13 atau termasuk sangat baik. Adapun yang mendapat penilaian terendah adalah pada pernyataan kelima yaitu “Petugas cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan”, dengan rata-rata skor 3,62 atau termasuk baik. Dapat diketahui bahwa kepuasan pasien yang utama adalah bahwa konsumen (pasien dan keluarga pasien) mengharapkan setiap petugas Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarga pasien.

Analisis Linier Berganda

Tabel 4. Koefisien Regresi Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	9.213	5.198			1.772	.082
Kompetensi_Pegawai	.310	.149	.222		2.077	.042
Kualitas_Pelayanan	.463	.088	.561		5.237	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber: Data Diolah, 2023

$$Y = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 9,213 + 0,310 X_1 + 0,463 X_2$$

Interprestasi:

a: 9,213 merupakan konstanta Dimana keadaan saat variabel kepuasan pasien belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

βX_1 : dari hasil analisis linier berganda yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel kompetensi pegawai maka akan terjadi peningkatan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien sebesar 0,310 satuan.

βX_2 : dari hasil analisis linier berganda yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,463 satuan.

Tabel 5. Koefisien Penentu Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
Correlations

		Kompetensi_pegawai	Kualitas pelayanan	Kepuasan_Pasien
Kompetensi_Pegawai	Pearson Correlation	1	.440**	.469**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	.440**	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
Kepuasan_Pasien	Pearson Correlation	.469**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Diolah, 2023

a. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu pada Tabel 5 di atas diketahui nilai R Sebesar 0,469 dengan korelasi antara variabel kinerja pegawai dengan variabel kepuasan pasien secara parsial termasuk dalam kategori sedang. Nilai R²(Square) sebesar 0,220 yang berarti besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 22,0%, sedangkan sisanya 78,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

b. Pengaruh Kalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Koefisien Penentu pada Tabel 5 di atas terlihat nilai R sebesar 0,658 yang berarti hubungan kualta pelayanan dengan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi secara pasrial. Nilai R² (Square) sebesar 0,433 yang berarti sebesarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 43,3% dan sisanya sebesar 56,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

c. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Uji R Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688^a	.473	.455	3.199

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kompetensi_Pegawai

Sumber; Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,688, sehingga secara simultan pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien termasuk kategori tinggi. Adapun nilai R² (square) sebesar 0,473, artinya pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 47,3%, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

a. Uji t (Parsial)

Tabel 7. Uji Hipotesis Parsial Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.213	5.198		1.772	.082
Kompetensi_Pegawai	.310	.149	.222	2.077	.042
Kualitas_Pelayanan	.463	.088	.561	5.237	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien
 Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil uji t_{hitung} menunjukkan nilai sebesar 2,077, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 60$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,000. Oleh karena itu nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), maka hasil tersebut menunjukkan bahwa benar “Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya”.

Hasil uji t_{hitung} menunjukkan nilai sebesar 5,237, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 60$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,000. Oleh karena itu nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), maka hasil tersebut menunjukkan bahwa benar “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya”.

Uji f (Simultan)

Tabel 8. Uji Hipotesis Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	523.833	72	261.917	25.601	.000 ^a	
Residual	583.150	57	10.231			
Total	1106.983	59				

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kompetensi_Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil uji hipotesis simultan menggunakan Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 25,601, sedangkan F_{tabel} mempunyai taraf nyata $n=60$, maka diperoleh nilai $F_{tabel}= 40$. Maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (tolak H_0 , terima H_a), dan hasil ini menunjukkan bahwa benar “kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan di puskesmas panaragan raya”

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

- Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya dengan tingkat pengaruh yang rendah.
- Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya, dengan tingkat pengaruh yang sedang.
- Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya dengan tingkat pengaruh yang sedang.

Implikasi

- a. Implikasi Teoretis
Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya.
- b. Implikasi Praktis
Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak Puskesmas Panaragan Jaya untuk dapat lebih jauh mengevaluasi kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien (keluarga pasien).
- c. Implikasi Metodologi
Secara umum proses penelitian tidak mengalami kendala yang berarti. Di sisi lain cukup singkatnya waktu penelitian, menyebabkan penelitian menjadi sedikit kurang maksimal.

Saran

Saran yang dapat dikemukakan adalah sebagaimana berikut:

- a. Pada variabel kompetensi pegawai, hendaknya setiap pegawai Puskesmas Panaragan Jaya memiliki pengetahuan secara teoritis mengenai masalah kesehatan sehingga dapat membantu dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya.
- b. Pada variabel kualitas pelayanan, hendaknya petugas lebih berinisiatif melayani masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan di Puskesmas Panaragan Jaya.
- c. Kepuasan pasien dan keluarga pasien terutama sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai Puskesmas dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang sehingga perlu kiranya pegawai Puskesmas untuk tidak apatis terhadap kebutuhan pasien/keluarga pasien.

Daftar Pustaka

Antina, Rila Rindi (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 567–576.

Apidani, A., Mantikei, Bambang & Syamsudin, Achmad. (2021). Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Kecamatan Tanah Siang. *Journal of Environment and Management*, 2(1), 82–88.

Ariyulinda, Nita. (2019). Analisis Yuridis Pengaturan Konsil Kebidanan Dalam Undang Undang Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Dan Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16(4), 400-407.

Barusman, Andala Rama Putra & Rulian, Evelin Putri. (2019). The Antecedent of Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Retention in Tourism as Hospitality Industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(8), 322–330.

Eninurkhyatun, Biyanda., Suryoputro, Antono & FatmaSari, Eka Yunita. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33–42. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

Gandana, Dudi. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Kesehatan masyarakat (Studi di UPTD Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya). *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 2(4), 197–203.

Kuntoro, Wahyu & Istiono, Wahyudi. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.

Nababan, merry Christiani ., Listiawaty, Renny & Berliana, Novi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 2(2), 6–16.

Pundenswari, Pupung. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.

Rensi, Nika. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.

Rohida, Leni. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136.

Sutisna, Icam. (2020). Statistika Penelitian. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1(1), 1–15.

Tan, Christine Nya Ling., Ojo, Adedapo Oluwaseyi., Cheah Jun Hwa & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143.

Wowor, O. H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). *Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), 103-122.