

# PENGARUH KOMPETENSI TENAGA MEDIS DAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PONCOWATI KECAMATAN TERBANGGI BESAR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Nika Rensi

Nikarensi85@gmail.com

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro

## **Abstrak**

*Layanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah, termasuk juga di Pusat Kesehatan Poncowati di Kabupaten Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah. Puskesmas bertugas menyediakan layanan kesehatan dengan memprioritaskan kompetensi tenaga medis dan layanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Ada pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan selama ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Ada pengaruh positif dan signifikan dari kompetensi tenaga medis dan layanan kesehatan bersama-sama pada kepuasan pasien. Ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga medis dan layanan yang diterapkan sejauh ini memiliki pengaruh pada kepuasan pasien.*

*Kata kunci: kompetensi tenaga medis, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien*

## **I. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dasar hukum tentang Pelayanan Publik di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Pasal 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional berisi tentang Pelayanan Kesehatan Darurat Medis adalah pelayanan kesehatan yang harus diberikan secepatnya untuk mencegah kematian, keparahan, dan/atau kecacatan sesuai dengan kemampuan fasilitas kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Suhada dkk, 2017: 37). Dua unsur penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar prosedur pelayanan.

Masyarakat terkadang dalam konteks pelayanan publik, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan

seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Ningrum dkk, 2018: 2).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien atau penerima layanan. Menurut Ristiani (2017: 157) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Sehingga pada gilirannya, peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota.

Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 04 Pasal 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum menerangkan bahwa Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Puskesmas adalah instansi kesehatan Daerah yang mempunyai kunjungan rawat jalan dan/atau rawat inap dan Puskesmas yang bertugas memberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pembantu Puskesmas induk.

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, diperlukan sumber daya yang maksimal agar tercapainya tujuan organisasi tersebut. Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu dari 39 puskesmas yang ada di kabupaten Lampung Tengah yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah telah menggulirkan kebijakan pelayanan kesehatan dan lembaga pengawasan pelayanan publik, namun tidak serta merta diimbangi dengan kompetensi dan pelayanan tenaga medis yang semakin baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Agustus 2018 pada Puskesmas Poncowati Kecamatan

Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah, diperoleh informasi baik dari pegawai setempat maupun pasien.

Permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi pada indikator pengetahuan yaitu tenaga medis perlu meningkatkan wawasannya dengan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi sehingga akan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih maksimal. Pada indikator kemampuan tenaga medis

(SDM) pada puskesmas masih ditemukan beberapa pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti lamanya proses penyelesaian pekerjaan hal ini disebabkan oleh kekurangan SDM. Selain itu, pada indikator keterampilan ditemukan tenaga medis yang tidak selalu mengetahui apa yang di butuhkan pasien seperti menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di lontarkan pasien maupun keluarga pasien.

**Tabel 1. Ketersediaan Obat di Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Pada Tahun 2017**

<b>No</b>	<b>Jenis</b>	<b>Nama Obat</b>	<b>Ketersediaan Obat (Butir)</b>	<b>Penggunaan (Butir)</b>
1	Tablet	Antasida	12.000	13.456
2	Tablet	Ambroxol	11.667	12.898
3	Tablet	Allopurinol	6.000	7.987
4	Tablet	Amoxicillin	5.780	6.877
5	Tablet	Amlodipin	13.677	14.000
6	Tablet	Amphicilin	12.990	13.009
7	Tablet	Acyclovir	7.000	9.000
8	Tablet	Acyclovir	10.000	11.897
9	Tablet	As. Mefenamat	11.876	12.977
10	Tablet	Betahistine	12.888	13.008
11	Tablet	Clyndamycin	9.098	10.786
12	Tablet	Cotrimoxazole	7.666	8.878
13	Tablet	Cotrimoxazole Ped.	10.876	11.876
14	Tablet	Captopril	7.980	8.987
15	Tablet	Cetirizine	12.879	13.765
16	Tablet	Cetirizine	11.076	12.098
17	Tablet	Cetirizine	12.675	13.876
18	Tablet	Ciprofloxacin	10.887	11.000
19	Tablet	Cefadroxil	10.000	11.400
20	Tablet	Chlorpheniramine	6.897	7.870
21	Tablet	Chloramphenicol	9.566	10.000
22	Tablet	Calsium Lactate	9.000	10.765
23	Tablet	Calsium Lactate	11.009	12.077
24	Tablet	Calsium Lactate	13.675	14.765
25	Tablet	Calsium Lactate	8.998	12.567
26	Tablet	Dexametasone	11.866	12.654
27	Tablet	Detromethorphan	11.002	12.098
28	Tablet	Diazepam	9.556	10.456
29	Tablet	Domperidone	12.887	13.000
30	Tablet	Eritromycin	12.000	13.560
31	Tablet	Extrac Belladonna	13.675	14.001
32	Tablet	Furosemide	10.633	11.111

No	Jenis	Nama Obat	Ketersediaan Obat (Butir)	Penggunaan (Butir)
33	Tablet	Glibenclamide	12.987	13.870
34	Tablet	Glimepiride	9.007	10.677
35	Tablet	Glyceryl Guaiacolate	11.987	12.002
36	Tablet	Ibuprofen	12.088	12.990

Sumber : Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar, 2018.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat-obatan dalam rangka pelayanan kesehatan untuk pasien masih belum tercukupi secara lengkap seperti yang dibutuhkan.

Selain itu terdapat pula permasalahan pelayanan tenaga medis yaitu adanya pasien yang melakukan komplain karena menunggu dokter terlalu lama, seharusnya dokter datang tepat waktu sehingga dapat menangani pasien dengan jumlah yang banyak menjadi lebih cepat. Kemampuan dan kehandalan tenaga medis puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta pasien belum memenuhi harapan yang berobat, cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah di janjikan kepada pasien, namun fakta dilapangan belum sesuai dengan harapan pasien yang berobat.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap produk atau jasa yang diberikan kepada masing-masing pasien tentu saja berbeda dan beragam. Pengukuran kepuasan pasien sangat tepat bagi setiap puskesmas untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap jasa yang ditawarkan.

#### A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?

2. Bagaimana pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?
3. Bagaimanakah pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah?

#### B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi tenaga medis terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi tenaga medis dan Pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

#### II. Tinjauan Pustaka

Menurut Safwan dkk (2014: 134) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat

melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Menurut Risparyanto (2017: 4) kompetensi pada dasarnya merupakan ketrampilan, pengetahuan, keahlian, kemampuan yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik dan kepemimpinan yang harus dimiliki seseorang dalam memegang jabatan.

Kompetensi menurut Deswarta (2017: 26) adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Menurut Rahmisyari (2017: 48) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Sirait (2016: 334) pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Menurut Kumayza (2013: 616) menjelaskan pengertian pelayanan adalah penyampaian secara bagus atau unggul dibandingkan dengan harapan konsumen.

Menurut Suminar & Apriliawati (2017: 6) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun. Menurut Fahrozy (2017: 120) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Khoirista (2015: 3) menerangkan bahwa kepuasan adalah faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Menurut Sutrisno dan Maryono (2016: 68) yang dimaksud kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan.

### III. Metodologi

Pada penelitian ini jumlah pegawai pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 90 orang, diketahui sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum dibutuhkan menggunakan rumus Wibisono. Adapun jumlah minimum sampel yaitu 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Sampling Kuota* yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

#### IV. Hasil Penelitian

##### 1. Pengujian Persyaratan Analisis

###### a. Uji Normalitas

##### 1. Uji Kolmogorov-Smirnov (Uji Normalitas) Untuk Data Pada Variabel Kompetensi Tenaga Medis ( $X_1$ )

Setelah data-data tersebut dideskripsikan secara statistik maka selanjutnya adalah menguji normalitas data. Adapun uji normalitas pada variabel Kompetensi Tenaga Medis adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Perhitungan Uji Normalitas Kompetensi Tenaga Medis ( $X_1$ )  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kompetensi Tenaga Medis
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	64,68
	Std. Deviation	11,095
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,054
	Negative	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,590
Asymp. Sig. (2-tailed)		,878

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Dari hasil analisis pada tabel di atas diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov Z (KSZ) sebesar 0,590. Dan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,878  $>0,05$ . Hal ini berarti nilai KSZ maupun nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, sehingga data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

##### 2. Uji Kolmogorov-Smirnov (Uji Normalitas) Untuk Data Pada Variabel Pelayanan Kesehatan ( $X_2$ )

Data yang telah diperoleh dari lapangan kemudian dianalisis menggunakan kolmogorov smirnov guna untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Adapun hasil analisis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 21 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Perhitungan Uji Normalitas Pelayanan Kesehatan ( $X_2$ )  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Pelayanan Kesehatan
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	73,99
	Std. Deviation	9,789
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,081
Kolmogorov-Smirnov Z		,868

Asymp. Sig. (2-tailed)	,438
------------------------	------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov Z (KSZ) sebesar 0,868 dan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,438 > 0,05. Hal ini berarti nilai KSZ maupun nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau ( $KSZ > \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

### 3. Uji Kolmogorov-Smirnov (Uji Normalitas) Untuk Data Pada Variabel Kepuasan Pasien (Y)

**Tabel 4. Perhitungan Uji Normalitas Data Kepuasan Pasien (Y)  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kepuasan Pasien
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	75,90
	Std. Deviation	8,674
	Absolute	,085
Most Extreme Differences	Positive	,059
	Negative	-,085
Kolmogorov-Smirnov Z		,802
Asymp. Sig. (2-tailed)		,541

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov Z (KSZ) sebesar 0,802 dan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,541 > 0,05. Hal ini berarti nilai KSZ maupun nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau ( $KSZ > \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

### b. Uji Homogenitas Varians Data Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien

Setelah data dinyatakan normalitas, maka langkah selanjtnya adalah menguji homogenitas varians data. Berikut adalah uji homogenitas varians data Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien:

**Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas Kompetensi Tenaga Medis (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Pasien (Y)  
Test of Homogeneity of Variances**

Kepuasan Pasien			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,281	26	49	,006

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai sig. Diperoleh sebesar 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig. tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mempunyai varians yang sama atau homogen.

## 2. Uji Homogenitas Varians Data Antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Setelah data dinyatakan normalitas, maka langkah selanjtnya adala menguji homogenitas varians data. Berikut adalah uji homogenitas varians data Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien :

**Tabel 6. Hasil Uji Homogenitas Pelayanan Kesehatan (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pasien (Y)**

**Test of Homogeneity of Variances**  
Kepuasan Pasien

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,556	22	58	,091

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai sig. Diperoleh sebesar 0,091. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig. tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data mempunyai varians yang sama atau homogen.

### A. Pengujian Hipotesis Hubungan Antara Variabel Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan terhadap masing-masing pengaruh positif kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien, pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut:

#### a. Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y))

**Tabel 7. Koefisien X<sub>1</sub> terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	90,145	5,247		17,182	,000
Kompetensi Tenaga Medis	-,220	,080	-,282	-2,754	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel Coefficients<sup>a</sup> dapat dilihat bahwa kolom sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,007 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai 0,007 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha

diterima berarti kompetensi tenaga medis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

**b. Uji Hipotesis 2 (Pengaruh Pelayanan Kesehatan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y))**

**Tabel 8. Koefisien X<sub>2</sub> terhadap Y  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	61,145	6,868		8,903	,000
	Pelayanan Kesehatan	,199	,092	,225	2,167	,033

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel Coefficients<sup>a</sup> dapat dilihat bahwa diterima artinya Pelayanan Kesehatan kolom sig (signifikan) diperoleh nilai sig = berpengaruh secara positif dan signifikan 0,033 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau terhadap Kepuasan Pasien. nilai 0,033 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha

**c. Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis (X<sub>1</sub>) dan Pelayanan Kesehatan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y))**

**Tabel 9. Anova X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> Terhadap Y  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	960,321	2	480,160	7,283	,001 <sup>b</sup>
	Residual	5735,779	87	65,928		
	Total	6696,100	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Kesehatan, Kompetensi Tenaga Medis

Pada tabel di atas diperoleh nilai sig sebesar 0,001 dengan asumsi bahwa jika nilai signifikan  $F_{hitung} < 0,05$ , maka hipotesis dapat diterima sebaliknya jika nilai  $F_{hitung} > 0,05$  maka hipotesis ditolak. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai sig. 0,001 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri atas kompetensi tenaga medis (X<sub>1</sub>) dan pelayanan kesehatan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

**V. Pembahasan**

**a. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,007 lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai 0,007 < 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya Kompetensi tenaga medis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan kompetensi tenaga medis, yang memiliki keahlian, kompetensi keterampilan, kompetensi berprestasi, kompetensi pelayanan, kompetensi

mempengaruhi, kompetensi manajerial, kompetensi kognitif, kompetensi efektivitas diri, (Faustyna, 2014: 56) apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

#### **b. Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig (signifikan) diperoleh nilai sig = 0,033 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,033 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Pelayanan Kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada kejelasan pelayanan, konsistensi, menjalin komunikasi yang baik, terjaganya komitmen dalam pelayanan, (Atmadjati, 2018: 11), apabila dilakukan oleh petugas sesuai prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

#### **c. Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai sig sebesar 0,001 dengan asumsi bahwa jika nilai signifikan  $F_{hitung} < 0,05$ , maka hipotesis dapat diterima sebaliknya jika nilai  $F_{hitung} > 0,05$  maka hipotesis ditolak. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai sig.  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel independen yang terdiri atas kompetensi tenaga medis ( $X_1$ ) dan pelayanan kesehatan ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh tenaga medis seperti memiliki keahlian, kompetensi keterampilan, kompetensi berprestasi, kompetensi pelayanan, kompetensi mempengaruhi, kompetensi manajerial, kompetensi kognitif, kompetensi efektivitas diri pada dasarnya mampu untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2017: 46).

## **VI. Kesimpulan**

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh yang berarti dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, oleh karena

itu tenaga medis sangat perlu untuk berusaha meningkatkan kompetensi yang dimilikinya sehingga kedepannya dapat meningkatkan rasa kepuasan pasien terhadap kompetensi yang dimiliki oleh tenaga medis.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan selama ini dapat meningkatkan kepuasan pasien, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi atau tindakan yang konkrit yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, sehingganya kepuasan pasien akan tercapai sesuai dengan tujuan organisasi.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi tenaga medis dan pelayanan yang diterapkan selama ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu perlu tetap dilakukan perbaikan-perbaikan yang berkaitan dengan kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan agar tenaga medis memaksimalkan pekerjaannya dengan tujuan agar kepuasan pasien dapat tercapai dengan baik.

#### **Daftar Pustaka**

- Deswarta. 2017. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Sultan Syarif Kasim Riau. *Jurnal Valuta*, Vol. 3 h. 19-39.
- Fahrozy, Andry. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo*, Vol. 5, h. 118–124.
- Khoirista, Afrinda dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25, h. 1-7.
- Kumayza, Toni Nurhadi. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, Vol. 1, h. 614-628.
- Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 04 Pasal 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Pasal 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Rahmisyari. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. h. 48-61.
- Risparyanto, Anton. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, h. 1-11.
- Safwan dkk. 2014. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja

Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol.3, h. 133-139.

Sirait, Juni Novalina. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja Di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol.4, h. 342-355.

Suhada dkk. 2017. Mediation Of Emotional Intelligence On Self-Efficacy, Organizational Culture And Responsiveness. *Biotika*, Vol.4, h. 37-47.

Suminar, Ratna & Apriliawati, Mia. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretaris*, Vol. 4, h. 1-15.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25  
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36  
Tahun 2009 Tentang Kesehatan