

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PUSKESMAS CISARUA KABUPATEN SUMEDANG

Vika Shinta V¹, Awan Setiawan², Yeti Rohayati³
vikashintiavivianti@gmail.com¹, awans2425@gmail.com², yetirohayati@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisarua, Kabupaten Sumedang. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi studi pustaka dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Cisarua, Kabupaten Sumedang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 98 pasien. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisarua, Kabupaten Sumedang; (2) Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisarua, Kabupaten Sumedang; (3) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Cisarua, Kabupaten Sumedang, sebesar 53%, sedangkan sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyse the influence of health service quality and employee competence on patient satisfaction in the technical implementation unit (UPTD) of the Cisarua Community Health Centre in Sumedang Regency.

The research method used in this study is a descriptive analytical method with a quantitative approach. Data collection techniques include literature review and questionnaires. The population in this study consists of patients who have received treatment at the Cisarua Public Health Centre in Sumedang District. The sample size used is 98 patients. The data analysis techniques employed are simple and multiple linear regression analysis.

The results of the study indicate: (1) There is an influence of Health Service Quality on Patient Satisfaction in the Technical Implementation Unit (UPTD) of the Cisarua Health Centre in Sumedang Regency; (2) There is an influence of Employee Competence on Patient Satisfaction in the Technical Implementation Unit (UPTD) of the Cisarua Health Centre in Sumedang Regency; (3) There is an influence of Health Service Quality and Employee Competence together on Patient Satisfaction in the Technical Implementation Unit (UPTD) of the Cisarua Community Health Centre in Sumedang Regency, accounting for 53%, with the remaining 47% influenced by other variables or factors.

Keywords : Health Service Quality, Employee Competence, Patient Satisfaction..

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu bagian penting yang dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Sebagai modal pelaksanaan

pembangunan nasional. Hendrik L. Blum berhasil merumuskan empat faktor utama yang berperan penting dalam kesehatan (Raksanagara, 2015). Keempat faktor tersebut adalah keturunan (5%),

lingkungan (45%), perilaku (20%) dan pelayanan kesehatan (30%). Status kesehatan akan tercapai secara optimal bilamana keempat faktor tersebut secara bersama-sama mempunyai kondisi yang optimal pula. Jika salah satu faktor saja berada dalam keadaan yang terganggu (tidak optimal) maka status kesehatan akan tergeser ke arah dibawah optimal (Raksanagara, 2015).

Salah satu bentuk perwujudan faktor pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Blum, yang dilakukan di Indonesia adalah Puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah. Visi UPT Pelayanan Kesehatan secara umum adalah meningkatnya mutu dan akses pelayanan kesehatan menuju Kecamatan Sehat 2022. Misi yang harus dijalankan Puskesmas adalah (Depkes RI, 1999) sebagai berikut : Meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan, Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dalam pelayanan kesehatan, Meningkatkan kemudahan dalam keterjangkauan pelayanan kesehatan, Meningkatkan sistem informasi kesehatan untuk mendukung kinerja pelayanan kesehatan, dan Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam upaya kesehatan.

Adapun strategi pendekatan utama yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan kesehatan masyarakat adalah dengan upaya kesehatan wajib (Basic Six), yang mencakup upaya promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, upaya kesehatan ibu dan anak-keluarga berencana, upaya perbaikan gizi masyarakat, upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular serta upaya pelayanan pengobatan (Raksanagara, 2006).

Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

Puskesmas merupakan penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama di

wilayah kerjanya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berfungsi melakukan penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya dan penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya, dan menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu; hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan bermutu sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah Kecamatan Cisarua. Sebagai puskesmas yang sedang berkembang, tentunya perlu dilakukan pembenahan baik dari bidang manajemen, SDM dan sarana prasarana pendukung. Dalam bidang anggaran pun dibutuhkan perubahan dari penganggaran biasa ke penganggaran berbasis kinerja, mengingat kebutuhan dana yang tinggi dengan sumber dana yang terbatas, sehingga dituntut untuk memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin.

Penyelenggaraan fungsi puskesmas tidak terlepas dari bagaimana unit pelaksana teknis tersebut dapat memuaskan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan lembaga kesehatan (puskesmas) yang dirasakan pasien dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat terlihat dari perasaan senang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan jasa yang diberikan terpenuhi (Tjiptono dalam Navis, D. et. al, 2020).

Meskipun sudah cukup banyak kegiatan yang dilaksanakan dan juga sudah dapat menunjukkan hasil yang dicapai, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya beberapa permasalahan ketidakpuasan pasien yang terjadi di Wilayah UPTD Puskesmas Cisarua

Kabupaten Sumedang, yaitu masih adanya masyarakat yang belum puas atas pelayanan yang diberikan, dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kedua permasalahan tentang ketidakpuasan pasien tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Namun faktor dominan penyebab ketidakpuasan pasien tersebut berdasarkan Laporan tentang Profil Kesehatan Tahun 2023 UPTD Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah faktor kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai. Berhasil atau tidaknya sebuah Puskesmas dalam mencapai tujuannya dan target-target operasional lainnya tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan para tenaga kesehatan dan juga didukung dengan kompetensi pegawai yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan (Lewis & Booms dalam Windasuri & Susanti, 2018:76). Kualitas pelayanan yang diberikan UPTD Puskesmas kepada pasien merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pasien. Jika kualitas pelayanan yang diberikan UPTD Puskesmas kepada pasien baik, maka akan membuat pasien beranggapan UPTD Puskesmas telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika pasien beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien buruk, maka pasien akan beranggapan kalau UPTD Puskesmas kurang profesional dalam memberikan layanan kepada pasien. Permasalahan yang terjadi di UPTD Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, yaitu masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kemudian, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kompetensi pegawai. Kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan (Sutrisno & Zuhri, 2019). Permasalahan yang terjadi di UPTD Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, yaitu masih belum optimalnya kompetensi pegawai yang dimiliki.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya, sedangkan kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2018: 2012).

Sedangkan menurut Lewis & Booms (dalam Windasuri & Susanti, 2018:76) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Lebih lanjut, menurut Indrasari (2019:62) bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Salah satu definisi menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya, menurut Azwar (2018:130), "Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, maka sempurna kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari profesi perawat, dokter, ahli gizi, apoteker dan tenaga kesehatan lainnya, yang berperan penting.

Untuk menentukan kualitas pelayanan, menurut Garvin dalam (Tjiptono, 2018:51), ada 5 macam persepektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Tjiptono (2018:52), menjelaskan dari kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi:

- 1) *Transcendental approach* : Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *inuate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

- 2) *Product-based approach* : Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User-based approach* : Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- 4) *Manufacturing-based approach* : Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik- praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan.
- 5) *Value-based approach* : Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki individu agar pelaksanaan tugas pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Sutrisno & Zuhri (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Menurut Spencer & Spencer dalam Triastuti (2019) kompetensi lebih didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kerja individu dalam pekerjaannya. Sedangkan Rusvitawati, Sugiati, & Dewi (2019) menjelaskan bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan. Mc. Clelland (dalam Sedarmayanti, 2019:126) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja dengan sangat baik. Wibowo (2018:324)

mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Michael Armstrong (dalam Sudarmanto, 2019:92) mengemukakan bahwa kompetensi adalah apa yang orang bawa pada suatu pekerjaandalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda. Kompetensi menentukan aspek- aspek proses kinerja pekerjaan. Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan seseorang pada suatu posisi tertentu.

Menurut Spencer & Spencer (dalam Triastuti, 2019) indikator kompetensi yang dimiliki pegawai pada layanan kesehatan sebagai berikut:

- 1) Prestasi atau perilaku proaktif : Dorongan atau keinginan seseorang untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan atau dituntut oleh pekerjaan dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerjanya.
- 2) Pelayanan atau kesadaran sosial : Mengandung esensi sebagai kesungguhan dalam memahami keinginan, kepentingan dan kebutuhan orang lain serta termasuk kebutuhan orang yang akan dilayani. Sedangkan kesadaran sosial adalah kemampuan memahami emosional orang lain dan keterampilan lainnya dalam memperlakukan orang lain sesuai dengan reaksi mereka.
- 3) Kemampuan dalam mempengaruhi orang lain : Mengandung esensi sebagai kemampuan seseorang dalam membujuk, meyakinkan, dan mempengaruhi atau menimbulkan kesan baik kepada orang lain sehingga orang lain mau mendukung gagasannya.
- 4) Kemampuan manajerial : Mencakup kompetensi mengembangkan orang lain, kemampuan mengarahkan, kerja tim, serta kepemimpinan dalam kelompok.
- 5) Kemampuan kognitif /pola pikir : Kemampuan sistem berpikir dan mengenali suatu pola. Kemampuan kognitif telah menjadi prediktor umum terbaik kinerja di berbagai profesi pekerjaan.
- 6) Kesadaran diri :Kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati diri sendiri,

emosi dan efeknya kepada orang lain. Kemampuan ini mencakup pengendalian diri, kepercayaan diri, dan fleksibilitas yang berpengaruh terhadap kinerja.

Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (2018:353), kata “Kepuasan atau Satisfaction: berasal dari Bahasa Latin “Satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen.

Menurut Howard dan Sheth (dalam Tjiptono, 2018:353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan menurut Swan (dalam Tjiptono, 2018:353), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Menurut Sunyoto (2019:140). Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Menurut Sangadji dan Sopiah (2018:181), kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2018: 180) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Masih menurut Sangadji dan Sopiah (2018:182), kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Senada dengan Kotler (2018:301) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hasilnya adalah: (1) Tidak Puas, jika harapan lebih besar dari penampilan; (2) Netral, jika harapan sama dengan penampilan; dan (3) Puas, jika harapan lebih kecil dari penampilan.

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau, waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari hak-hak yang dimiliki pasien yang terpenuhi. Adapun berbagai hak pasien di rumah sakit menurut Wardhono (2019:102) adalah: Hak mendapatkan perawatan, Hak untuk mendapatkan pelayanan medis dan rumah sakit, Hak memilih dokter dan rumah sakit, Hak untuk tidak terlalu dibatasi kemerdekaannya selama proses pengobatan atas informasi dan persetujuan. Hak untuk meningkatkan pelayanan medis (pengobatan) dan tindakan kuratif, Hak untuk mengadu dan mengajukan pengaduan atau gugatan, Hak atas ganti rugi, Hak atas bantuan hukum dan Hak atas penghitungan biaya pengobatan, perawatan dan mendapatkan penjelasan penghitungan biaya tersebut terlepas dari pihak pembayar.

Pada saat ini makin banyak klien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terikat dengan tindakan medis atau keperawatan yang

akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spektrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di Rumah Sakit.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (dalam Saebani & Sutisna, 2018:153), bahwa: "Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika". Kemudian Sujarveni (2018:64) menambahkan, bahwa dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif. ukuran sampel yang digunakan sebanyak 98 orang pasien, dengan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian ini heterogen dalam pengelompokan "Jenis Layanan", sehingga teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling acak stratifikasi proporsional (Proportional Stratified Random Sampling). Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan penghitungan komputasi program IBM Statistics SPSS 27.0 (Statistical Product and Service Solution) karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2017: 2). Analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan dengan melalui teknik analisis regresi linier berganda. Selain teknik analisis regresi linier, berikut dalam penelitian ini juga akan digunakan teknik analisis koefisien determinasi. Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar dari nol dan satu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Cisarua berlokasi di Jl. Ardimanggala No.46, Cisarua, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Puskesmas Cisarua merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Sumedang yang melayani berbagai program Puskesmas. Di

Kabupaten Sumedang telah ada kebijakan kesehatan berupa Peraturan daerah yang tertuang dalam Perda Nomor 8 tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat terhitung mulai tanggal 1 Januari 2007. hal ini sangat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dasar khususnya di Puskesmas. Sehingga kinerja Puskesmas tidak lagi diukur dari tinggi rendahnya setoran retribusi, melainkan sejauhmana Puskesmas dapat meningkatkan Pelayanan yang bermutu serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) berada pada nilai minimum 55 sampai dengan maksimum 95 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 75,66, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 19 butir pernyataan adalah sebesar $75,66/19 = 3,98$. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 3,98 tersebut masuk kedalam interval 3,5 – 4,2 dengan kategori "Baik"

Kompetensi Pegawai (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 menunjukkan, bahwa rentangan skor variabel Kompetensi Pegawai (X2) berada pada nilai minimum 55 sampai dengan maksimum 85 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 71,17, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 17 butir pernyataan adalah sebesar $71,17/17 = 4,19$. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 4,19 tersebut masuk kedalam interval 3,5 – 4,2 dengan kategori "Baik".

Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan, bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah 43,2% dan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Temuan penelitian tersebut dapat ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear sederhana antara Kualitas Pelayanan Kesehatan

(X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada Lampiran 3.4.1, dimana diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah 1,059 menunjukkan nilai yang positif, dan nilai a (constant) adalah 56,317. Dengan demikian pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 56,317 + 1,059 X1$. Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) akan dapat menjelaskan terjadinya perubahan skor Kepuasan Pasien (Y) sebesar 1,059 pada konstanta 56,317. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan t-hitung > t-tabel (8,540 > 1,985) atau nilai Sig < taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (0,000 < 0,05). Jadi dari hasil analisis tersebut dilihat dari koefisien regresi linear sederhana dan hasil uji t menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, dengan besarnya pengaruh 43,2% dan 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Hasil temuan penelitian tersebut juga, sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti, diantaranya oleh Yordan, Imam (2022), Pratiwi, Masithah (2020), Purba, Mei Rosenta (2020), dan Ronaldi, Salfadri, dan Hadya (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan, bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah 43,2% dan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Temuan penelitian tersebut dapat ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear sederhana antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada Lampiran 3.4.1, dimana diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah 1,059 menunjukkan nilai yang positif, dan nilai a (constant) adalah 56,317. Dengan demikian pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 56,317 + 1,059 X1$.

Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) akan dapat menjelaskan terjadinya perubahan skor Kepuasan Pasien (Y) sebesar 1,059 pada konstanta 56,317. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan t-hitung

> t-tabel (8,540 > 1,985) atau nilai Sig < taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (0,000 < 0,05). Jadi dari hasil analisis tersebut dilihat dari koefisien regresi linear sederhana dan hasil uji t menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, dengan besarnya pengaruh 43,2% dan 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Hasil temuan penelitian tersebut juga, sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti, diantaranya oleh Yordan, Imam (2022), Pratiwi, Masithah (2020), Purba, Mei Rosenta (2020), dan Ronaldi, Salfadri, dan Hadya (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan, bahwa besarnya pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah 45,6% dan sisanya 54,4% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Hasil temuan dapat dikemukakan, bahwa hasil analisis regresi sederhana antara Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat pada Lampiran 3.4.2, dimana diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah 1,379 dan nilai a (constant) adalah 38,281. Dengan demikian pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 38,281 + 1,379 X2$. Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kompetensi Pegawai (X2) akan dapat menjelaskan terjadinya perubahan skor Kepuasan Pasien (Y) sebesar 1,379 pada konstanta 38,281. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan t-hitung > t-tabel (8,962 > 1,985) atau nilai Sig <

taraf signifikan $\alpha = 0,05$ ($0,005 < 0,05$). Jadi dari hasil analisis tersebut dilihat dari koefisien regresi linear sederhana dan hasil uji t menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh Kompetensi Pegawai yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, dengan besarnya pengaruh 45,6%, dan sisanya 54,4% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Hasil temuan penelitian tersebut juga, sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti, diantaranya oleh Navis, D. et. al. (2020), yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai Secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan, bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah 53% dan sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain. Hasil temuan dapat dikemukakan, bahwa hasil analisis regresi linear berganda antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) dimana diperoleh bahwa nilai koefisien regresi $b_1 = 0,611$ dan $b_2 = 0,878$ dengan nilai a (constant) = 27,657. Dengan demikian pola hubungan pasangan variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 27,657 + 0,611 X_1 + 0,878 X_2$.

Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai akan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan skor Kepuasan Pasien sebesar 0,611 dan 0,878 pada konstanta 27,657. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa besarnya koefisien regresi adalah positif dan signifikan. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($55,637 > 3,09$) dan nilai $Sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh atau kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan

Pasien ditunjukkan oleh nilai Adjusted R square (Adjusted R²) pada tabel Model Summary, nilai tersebut adalah sebesar 0,530 yang secara statistik ini memberikan pengertian bahwa 53% Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh pasangan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai, dan 47% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

Kemudian, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan, bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kompetensi Pegawai, dan Kepuasan Pasien termasuk kategori "Baik". Hal ini juga menunjukkan sejalan dengan hasil penelitian melalui pengujian hipotesis, dimana apabila Kualitas Pelayanan Kesehatan baik, maka Kepuasan Pasiennya juga akan baik. Begitupun, apabila Kompetensi Pegawainya baik, maka Kepuasan Pasien juga akan baik. Jadi, sekalipun ditemukan adanya beberapa permasalahan ketidakpuasan pasien yang terjadi di Wilayah UPTD Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, yaitu masih adanya masyarakat yang belum puas atas pelayanan yang diberikan, dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, itu hanya terjadi dari sebagian kecil pasien dan jauh dari representatif jumlah pasien lain yang memperoleh pelayanan kesehatan dari Puskesmas Cisarua.

Sebagai solusi atau tindakan antisipatif, bahwa Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang tetap dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal dan bermutu sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah Kecamatan Cisarua. Sebagai Puskesmas yang sedang berkembang, tentunya perlu dilakukan pembenahan baik dari bidang manajemen, SDM dan sarana prasarana pendukung. Dalam bidang anggaran pun dibutuhkan perubahan dari penganggaran biasa ke penganggaran berbasis kinerja, mengingat kebutuhan dana yang tinggi dengan sumber dana yang terbatas, sehingga dituntut untuk memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin. Jadi, dengan solusi dan tindakan antisipatif tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang adalah

53% dan sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

Disarankan kepada Kepala dan manajemen Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya, khususnya layanan yang akurat, baik ketepatan dalam pemberian obat untuk penyembuhan pasien maupun ketepatan waktu dalam pelayanan. Hal tersebut diperoleh berdasarkan penilaian responden, bahwa indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam dimensi kehandalan dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepala dan manajemen Puskesmas Cisarua Kabupaten Sumedang, agar dapat meningkatkan kompetensi pegawainya, khususnya dalam hal meraih prestasi kerja dan perilaku proaktif pegawai, dimana pegawai memiliki dorongan atau keinginan pegawai untuk bertindak melebihi yang dibutuhkan. Hal tersebut diperoleh berdasarkan penilaian responden, bahwa indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam kompetensi pegawai. agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien, khususnya dalam hal lokasi puskesmas yang mudah terjangkau. Karena, berdasarkan penilaian responden, bahwa indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdi, Usman Rianse. 2019. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Bandung: Alfabeta
- Anselm Strauss, Juliet Corbin. 2019. Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 2018. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi Rev. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ghozali, Imam. 2018. Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya. Semarang: Yogi Pratama.
- _____. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: russmedia. Grafika.
- Hamali, A. Y. 2019. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Yogyakarta: CAPS
- Hasan, Iqbal. 2019. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2019. Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Ismail, Fajri. 2018. Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, Philip. 2018. Marketing Management Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kusdi. 2018. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Labolo, M. 2018. Dialektika Ilmu Pemerintahan, Bogor: Ghalia Indonesia Lupiyoadi, R. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3, Jakarta: Salemba. Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2020. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nur, Andi Cudai and Akib, Haedar and Niswaty, Risma. 2022. Eksistensi Administrasi Publik Pada Arus Globalisasi. Makasar: Badan Penerbit UNM.
- Priansa, Donni Juni. 2019. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung. Alfabeta.
- R. Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Yrama.
- Saebani, B.A. dan Sutisna, Y. 2018. Metode Penelitian Pengantar Bandung: Pustaka Setia
- Sangadji, E. M. dan Sopiiah. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sedarmayanti. 2019. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2018. Metode Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.

- Sudjana. 2018. Metode Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. Metode dan Teknik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan Disertasi). Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Sunyoto, D. 2019. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Yogyakarta: CAPS
- Syafiie, I. K. 2016. Manajemen Pemerintahan. Jakarta: PT PERCA Tjiptono, Fandy.
2018. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2018. Service, Quality dan Satisfaction Yogyakarta: Penerbit Andi.
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wardhono. 2019. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. Semarang: Akper Depkes.
- Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pres
- Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. 2018. Excelent Service. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama