AKUNTABEL 17 (2), 2020 339-349
http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL

Pengaruh kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien

Sumarni✉[1], Muh. Ferils[2], Jamaludin Kamarudin[3]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Mamuju.
Email: sumarni201601049@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Metode penelitian yang digunakan yakni dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dengan dua variabel independen dan satu variabel dependen. data yang di gunakan data primer dan data sekunder. Populasi penelitian adalah pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju, dengan jumlah tidak terbatas, penentuan sampel menggunakan persamaan persamaan rumus chocran dengan jumlah sampel 96 responden dengan teknik sampling insidental. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta membagikan kuesioner secara langsung kepada responden. pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, alat analisis menggunakan. Pengolahan data menggunakan regresi linear berganda dengan alat bantu IBM SPSS versi 27, selanjutnya untuk menjawab hipotesis menggunakan uji parsial (uji statistik t) dan uji simultan (uji statistik F). Hasil penelitian diperoleh bahwa kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Serta kompetensi dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju.

Kata kunci: Kompetensi; pelayanan; kepuasan pasien

The influence of competence and service on patient satisfaction

Abstract

This study aims to determine the influence of competency and service variables on patient satisfaction at the Binanga Community Health Center, Mamuju Regency. The research method used is using a quantitative method with an associative approach with two independent variables and one dependent variable. The data used is primary data and secondary data. The research population was patients at the Binanga Community Health Center, Mamuju Regency, with an unlimited number, sample determination using the Chocran equation formula with a sample size of 96 respondents with an incidental sampling technique. Data collection through observation, interviews, and distributing questionnaires directly to respondents. testing research instruments using validity tests and reliability tests, using analytical tools. Data processing uses multiple linear regression with IBM SPSS version 27, then to answer the hypothesis using partial tests (t statistical test) and simultaneous tests (F statistical test). The research results showed that competency had a partially significant effect on patient satisfaction at the Binanga Community Health Center, Mamuju Regency. Service has a partially significant effect on patient satisfaction at the Binanga Community Health Center, Mamuju Regency. And competence and service simultaneously have a significant influence on patient satisfaction at the Binanga Community Health Center, Mamuju Regency

Key words: *Competence; service; patient satisfaction*

Copyright@2020; Akuntabel - pISSN: **0216-7743** - eISSN: **2528-1135**

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan pemegang kunci utama yang senantiasa harus dirawat dan diperhatikan dalam sebuah organisasi, hal yang mendasarinya dikarenakan manusia di ibaratkan pondasi bagi organisasi, tanpa kekuatan manusia organisasi tidak akan bisa beroperasi. "Suatu tujuan direncanakan, ditetapkan, dikerjakan, dikelola, dan dicapai itu tergantung dari bagaimana kualitas manusia yang berkontribusi dalam organisasi" (Zainal dkk. 2018). Sumber daya manusia yang tidak dikelola dengan baik akan menjadi ancaman terbesar bagi pelaksanaan kebijakan, strategi, program dan prosedur apabila tidak dikelola dengan seksama. Sehingga merupakan suatu kewajiban yang hakiki bagi organisasi untuk mengelola dengan baik sumber daya manusia yang dimilikinya. Menurut Hasibuan, (2020:10) "manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, tenaga kerja, serta masyarakat". Dari referensi ini disimpulkan bahwa yang dimaksud manajemen sumber daya manusia pada dasarnya merupakan suatu kebijakan dan pendekatan pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis dan terpadu, bertujuan untuk optimalisasi hubungan antara tenaga kerja dan organisasi.

Dalam rangka pembangunan sumber daya manusia, hal utama yang harus diperhatikan adalah bagaimana aspek kesehatan sumber daya manusia. Menko PMK Muhadjir Effendy dalam Rapat Kerja Kesehatan Nasional Tahun 2020 menyatakan "Kesehatan adalah modal paling dasar untuk membangun manusia Indonesia. Kesehatan tidak hanya penting untuk diri sendiri, tetapi juga menjaga keberlangsungan masa depan generasi penerus bangsa"(Siaran Pers Kemenko PMK, 2020). Oleh sebab itu di perlukan tenaga kesehatan yang handal untuk memberi pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan merata di berbagai daerah agar tercipta kepuasan yang sesuai harapan masyarakat. Sebagai elemen utama dalam suatu sistem kesehatan, SDM tidak hanya mencakup tenaga medis seperti dokter dan perawat, tetapi juga melibatkan berbagai profesi kesehatan lainnya, seperti ahli gizi, farmasis, dan tenaga administrasi kesehatan. Keseluruhan tim kesehatan ini bekerja bersinergi untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan medis semata, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi dan komunikasi yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan melalui kompetensi yang memadai. SDM yang terampil, berkomitmen, dan memiliki sikap empati memiliki dampak langsung pada pengalaman pasien. "kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap" disebut dengan kompetensi (Edison, dkk., 2018). kompetensi menjadi semakin popular dan pokok perhatian dengan alasan, mampu "memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, alat seleksi, memaksimalkan produktivitas, dasar untuk pengembangan sistem remunerasi, memudahkan adaptasi terhadap perubahan, menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi, serta mejadi unsur pemuas pelayanan" (Widyaningrum 2019).

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. "Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya" (Permenkes RI No 43 tahun 2019). Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang 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. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Objek yang dipilih dalam penelitian ini adalah layanan publik fasilitas kesehatan yakni Puskesmas Binanga,

peneliti memilih Puskesmas tersebut karena sebagai fasilitas kesehatan masyarakat sering kali mendapat sorotan dari masyarakat sebagai pasien terkait kompetensi dan pelayanan pegawainya yang kurang optimal. Penelitian ini diselenggarakan dengan tujuan Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelayanan baik itu secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju.

Kajian Pustaka

Kepuasan Pasien

Suratri dkk., (2018) mendeskripsikan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Sementara itu dikutip dari (https://news.unair.ac.id, 2022), Kepuasan pasien ialah "tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut".

Mengacu pada pemaparan tersebut, disimpulkan bahwa kepuasan pasien ialah perasaan kecewa atau senang yang masyarakat rasakan dari hasil membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan oleh masyarakat. untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan indikator Standar kepuasan masyarakat berdasarkan (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017) yang meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan penanganan, serta sarana dan prasarana.

Kompetensi

Menurut Amstrong dalam Priansa (2017:253), kompetensi adalah "kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan".

Pendapat selaras dikemukakan Edison, dkk (2018:140), yang menyatakan kompetensi itu "kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap". Sementara itu Zainal, dkk (2018:232) mendefinisikan kompetensi sebagai "kemampuan seseorang yang dapat terobservasi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan perform yang ditetapkan".

Dari referensi sebelumnya peneliti memiliki kesimpulan kompetensi merupakan kemampuan kerja yang dimiliki setiap pegawai dalam bekerja, bermacam keunggulan yang kompetitif diperoleh dari pembelajaran, pelatihan, serta pengalaman kemudian direduksi menjadi karakter seseorang berupa sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal, efisien, serta efektif sesuai yang diharapakan secara bersama-sama. Dengan indikator pengukuran berupa pengetahuan (knowledge), pemahaman (understanding), kemampuan (skill), nilai (value), sikap (attitude), serta minat (interest).

Pelayanan

Menurut Ristiani dalam Rensi, (2019) pelayanan kesehatan adalah "segala 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".

Pendapat senada juga dikemukakan oleh Purwaningrum, (2020) "pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan tenaga kesehatan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan". Sementara itu dalam Permenkes RI No 43 tahun 2019 Pelayanan Kesehatan didefinisikan sebagai "upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem".

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang didasari oleh seseorang mengenai kepedulian terhadap kebutuhan setiap individu untuk memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi instansi penyedia jasa layanan kesehatan karena akan mempengaruhi kepuasan pasien, pasien

akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Untuk mengukur kuaitas pelayanan apat dilihat melalui indikator kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (emphaty), serta tanggung jawab (responsiveness).

METODE

Jenis dan Sumber Data

Jika ditinjau dari karakteristiknya data itu dikategorikan menjadi dua yakni data kualitatif dan data kuantitatif. Datanya ini berupa pernyataan terkunci, responden tinggal memilih scoring atau angka yang ada pada instrumen kuesioner yang diberikan.

Sementara itu jika ditinjau berdasarkan sumbernya, data dapat diperoleh melalui sumber data primer dan sumber data sekunder.

Populasi dan Sampel

Sugiyono, (2019:142) menyatakan "bila jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Cochran" jumlah sampel yang dihasilkan dalam persamaan rumus ini adalah 96 responden. Sementara itu tekinik sampel menggunakan sampling insidental atau "teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu itu cocok sebagai sumber data" Sugiyono, (2019:133).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Peneliti mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini:

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengamati serta mencatat perilaku, kebiasaan dan tingkah laku pegawai yang beraktivitas, serta mengamati objek, atribut atau peralatan yang digunakan saat bekerja.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menganalisa data adalah upaya atau strategi untuk mengelola informasi yang diperoleh dari pelaksanaan riset yang dilakukan agar menjadi data yang bermakna, sehingga sifat informasi itu menjadi dapat dipahami dan digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang muncul, termasuk dalam kegiatan penelitian yang dilakukan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode asosiatif, dengan tujuan agar mampu melihat hubungan antara variabel penelitian dengan variabel dependen dan variabel independen. Untuk mempermudah peneliti mengelola dan menganalisis data digunakan bantuan software microsoft excel untuk membantu tabulasi data, dan software IBM SPSS Versi 27 untuk pengolahan datanya.

Pengujian Kualitas Data

Menguji kualitas data penelitian sebuah persepsi awal peneliti sangat tergantung dari mutu pernyataan angket yang digunakan dalam menghimpun data. Pada riset ini untuk menguji mutu data dipergunakan dua bagian yakni:

Pengujian Validitas Instrumen

Pengujian ini dilakukan dengan memperbandingkan hasil r hitung dengan hasil rtabel, tingkat signifikan yang dipakai penelitian ini 0,05. r hitung dilihat dari output pearson correlation dari SPSS, sedangkan r tabel dilihat dari tabel distribusi r, namun yang harus diketahui terlebih dahulu adalah degree of freedom lalu dikombinasikan dengan tingkat signifikansi penelitian yang digunakan.

Formulasi rumus degree of freedom :

$df = N - 2$

Dimana :

N = Sampel

2 = Variabel bebas

Parameter penentuan keputusan pada pengujian validitas:
Ketika angka r hitung > r tabel butir instrumen penelitian valid;
Ketika angka r hitung < r tabel butir instrumen penelitian tidak valid.

Pengujian Reliabilitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini uji analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda karena memiliki dua variabel independen dan satu variabel dependen. Menurut Ghozali, (2018:46) "Model regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, pada regresi berganda variabel bebas yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel terikat, yang jumlahnya lebih dari satu".

Formulasi regresi linear berganda:

$$\mathbf{Y = \alpha + b1X1 + b2X2 + e}$$

Deskripsi:

Y	=	Kepuasan Pasien
α	=	Nilai Konstan Variabel Y
b	=	Garis Coefficients Regresi
X1	=	Kompetensi
X2	=	Pelayanan
e	=	Error (Variabel yang tidak dimasukkan dalam model)

Pengujian Hipotesis Penelitian

Uji Parsial (Uji statistik t)

Ghozali, (2018:98) berpandangan "pengujian statistik t dilakukan untuk menyaksikan kemampuan semua variabel bebas secara mandiri (parsial) dalam mendeskripsikan perilaku variabel terikat". Menguji secara individu digunakan dengan strategi memperbandingkan angka t hitung dan t tabel. Untuk melihat angka t hitung cara digunakan memperhatikan hasil analisis regresi koefisien, sementara itu melihat nilai ttabel, cara yang digunakan adalah penentuan derajat bebas atau degree of freedom, memakai besaran kekeliruan senilai 5% atau 0,05. Selanjutnya itu mencarinya di tabel distribusi t.

Uji Simultan (Uji statistik F)

Menurut Ghozali (2018:98), “Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat”. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Untuk mengetahui nilai F hitung dengan melihat hasil analisis regresi analysis of variance output SPSS. sedangkan untuk mengetahui nilai F tabel, terlebih dahulu menentukan derajat kebebasan DF1 (penyebut) dan DF2 (pembilang) lalu menentukan taraf signifikansinya, setelah itu melihat tabel distribusi F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Ghozali (2018:51), mengemukakan bahwa “pengujan validitas dipergunakan untuk mengukur sahih atau valid tidaknya setiap butir pernyataan yang dibuat pada kuesioner”. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Untuk mengetahui nilai rhitung dengan cara melihat output SPSS pada kolom Pearson Correlation. Sedangkan untuk mengetahui nilai rtabel dengan langkah, yang pertama menentukan signifikansi penelitian, lalu mencari degree of freedom, setelah itu lihat tabel distribusi product moment.

df = N – 2

96 – 2 = 94,

Nilai Product Moment (rtabel) tingkat signifikansi 0,05 = 0,201.

Tabel 1.
Hasil uji validitas

Variabel	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kompetensi (X1)	Pernyataan X1.1	0,560	0,201	Valid
	Pernyataan X1.2	0,581	0,201	Valid
	Pernyataan X1.3	0,528	0,201	Valid
	Pernyataan X1.4	0,523	0,201	Valid
	Pernyataan X1.5	0,603	0,201	Valid
	Pernyataan X1.6	0,273	0,201	Valid
	Pernyataan X1.7	0,584	0,201	Valid
	Pernyataan X1.8	0,584	0,201	Valid
	Pernyataan X1.9	0,379	0,201	Valid
	Pernyataan X1.10	0,571	0,201	Valid
Pelayanan (X2)	Pernyataan X2.1	0,323	0,201	Valid
	Pernyataan X2.2	0,499	0,201	Valid
	Pernyataan X2.3	0,212	0,201	Valid
	Pernyataan X2.4	0,250	0,201	Valid
	Pernyataan X2.5	0,580	0,201	Valid
	Pernyataan X2.6	0,830	0,201	Valid
	Pernyataan X2.7	0,700	0,201	Valid
	Pernyataan X2.8	0,839	0,201	Valid
	Pernyataan X2.9	0,825	0,201	Valid
	Pernyataan X.2.10	0,696	0,201	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Pernyataan Y.1	0,213	0,201	Valid
	Pernyataan Y.2	0,276	0,201	Valid
	Pernyataan Y.3	0,503	0,201	Valid
	Pernyataan Y.4	0,342	0,201	Valid
	Pernyataan Y.5	0,635	0,201	Valid
	Pernyataan Y.6	0,785	0,201	Valid
	Pernyataan Y.7	0,613	0,201	Valid
	Pernyataan Y.8	0,594	0,201	Valid
	Pernyataan Y.9	0,778	0,201	Valid
	Pernyataan Y.10	0,613	0,201	Valid

Hasil pengujian validitas tabel 1, menunjukkan bahwa tiap butir pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini memiliki nilai pearson correlation (r hitung) lebih besar daripada nilai product moment (r tabel). Hal tersebut bermakna bahwa seluruh butir instrumen yang diajukan dalam penelitian valid serta memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam proses pengujian reliabilitas.

Hasil Uji Reliabilitas

Ghozali (2018:45), mengemukakan "pengujian reliabilitas adalah alat ukur kuesioner yang tertuang dalam indikator tiap variabel, suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika tanggapan responden terhadap pernyataan yang ditawarkan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu". Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan Nilai Cronbach's Alpha dengan Nilai Cronbach's Alpha Standard (0,60). Ketika angka Cronbach's Alpha > 0,60 dianggap reliabel, dan Ketika angka Cronbach's Alpha < 0,60 dianggap tidak reliable.

Tabel 2.
Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standard	Keputusan
Kompetensi (X1)	0,681	0,60	Reliabel
Pelayanan (X2)	0,790	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,729	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas tabel 2, menunjukkan semua variabel yang diajukan dalam penelitian ini memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dibandingkan nilai cronbach's alpha standar (0,60), sehingga dinyatakan bahwa semua tanggapan pernyataan responden dalam variabel yang diajukan pada penelitian ini dianggap reliabel atau terbilang handal dan konsisten, artinya memenuhi syarat untuk dilakukan analisis data.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2018:46), mengemukakan model regresi linear berganda digunakan "untuk menguji pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, pada regresi berganda variabel bebas yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel terikat, yang jumlahnya lebih dari satu".
Formulasi Regresi Linear Berganda:

Y = a + b1X1 + b2X2 + e

Tabel 3.
Hasil analisis regresi linear berganda

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,452	2,168		2,054	0,043
	Kompetensi	0,216	0,088	0,196	2,451	0,016
	Pelayanan	0,683	0,076	0,722	9,032	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Y = 4,452 + 0,216 (X1) + 0,683 (X2) + e

Dari hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda, peneliti menginterpretasikannya:
Nilai a sebesar 4,452 merupakan nilai Constant atau keadaan saat variabel dependent yakni kepuasan pasien belum mendapat pengaruh dari variabel independent yakni kompetensi dan pelayanan. Jika variabel independent tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju sebesar 4,452;
Nilai b1X1 (coefficients regresi variabel kompetensi) sebesar 0,216. Menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, yang memiliki arti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kompetensi maka akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,216 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak mengalami perubahan; dan
Nilai b2X2 (coefficients regresi variabel pelayanan) sebesar 0,683. Menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, yang memiliki arti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,683 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak mengalami perubahan.

Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji Statistik t)

Untuk mengetahui nilai t hitung dengan cara melihat output SPSS table coefficients kolom t. sedangkan untuk mengetahui nilai t tabel caranya terlebih dahulu menentukan signifikansi penelitian, lalu menentukan degree of freedom, setelah itu lihat tabel distribusi t student uji satu pihak (one tailed test).

Tingkat signifikan (kepercayaan) yang digunakan dalam penelitian ini 5% atau 0,05.
Penentuan Nilai t tabel =
a/2 : N – K – 1
0,05/2 : 96 – 2 – 1
0,025 : 93
Nilai t tabel yang didapatkan adalah 1,986.

Hasil Pengujian Hipotesis Pertama
H0 = Kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

H1 = Kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Tabel 3 hasil analisis regresi linear berganda, dapat dilihat pengaruh antara Kompetensi terhadap kepuasan pasien menunjukkan perolehan nilai t hitung 2,451 > nilai t tabel 1,986 artinya dinyatakan berpengaruh, selanjutnya nilai nilai signifikansi 0,016 < 0,05 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju". Hasil menjawab bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.

Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

H0 = Pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

H2 = Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Tabel 3 hasil analisis regresi linear berganda, dapat dilihat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan perolehan nilai t hitung 9,032 > nilai t tabel 1,986 artinya dinyatakan berpengaruh, selanjutnya nilai nilai signifikansi 0,000 < 0,05 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju". Hasil pengujian menjawab bahwa H0 ditolak dan H2 diterima.

Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian statistik secara simultan atau pengujian secara serempak dilakukan dengan tujuan menggambarkan semua kemampuan variabel independent dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh serempak terhadap variabel dependent. Kriteria pengujian hipotesis secara simultan dilakukan dengan membandingkan fhitung dengan ftabel. taraf signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05.

Nilai ftabel =

DF1 = K – 1 DF2 = N – K
= 3 – 1
= 96 – 3
= 2
= 93

Nilai Ftabel yang didapatkan adalah 3,094

H0 = Kompetensi dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

H3 = Kompetensi dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Tabel 4.
Hasil analisis pengujian hipotesis ketiga

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1847,294	2	923,647	170,028	.000b
	Residual	505,206	93	5,432		
	Total	2352,500	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kompetensi

Tabel 4 hasil analysis of variance (ANOVA), menunjukkan perolehan nilai F hitung sebesar Fhitung 170,028>Ftabel 3,094 hal ini dinyatakan adanya pengaruh secara simultan anatara kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan nilai sig yang diperoleh 0,000 < 0,05 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Kompetensi dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten

Mamuju". Hasil pengujian tersebut memperkuat asumsi awal yang diajukan dan menjawab hipotesis H0 ditolak, dan H3 diterima.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Pada setiap pusat pelayanan kesehatan masyarakat, tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai. Dokter, perawat, dan petugas lainnya diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, dokter memberikan diagnosis yang tepat, perawat memberikan perawatan yang berkualitas, dan petugas administrasi memberikan informasi yang akurat. Kompetensi juga terlihat pada bidan, petugas gizi, dan manajemen Puskesmas dalam mengelola sumber daya dan merespons perubahan kebutuhan kesehatan masyarakat. Dengan demikian, pengembangan kompetensi pegawai Puskesmas Binanga menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik secara parsial, antara kompetensi terhadap kepuasan pasien menunjukkan perolehan nilai thitung 2,451 lebih besar dibandingkan nilai ttabel 1,986 dimaknai berpengaruh parsial, nilai signifikansinya berada di bawa 0,05 dengan nilai 0,016 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju".

Hasil penelitian yang dilakukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rensi, (2019) yang menemukan 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 kesehatan sangat perlu untuk berusaha meningkatkan kompetensi yang dimilikinya sehingga kedepannya dapat meningkatkan rasa kepuasan pasien terhadap kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Pelayanan pegawai di puskesmas menciptakan pengalaman pasien yang positif melalui komunikasi empatik dari dokter, lingkungan perawatan nyaman oleh perawat, dan informasi jelas dari staf administrasi. Kolaborasi holistik tim pegawai, termasuk bidan dan petugas gizi, menjamin perawatan dan edukasi yang sesuai, sementara manajemen puskesmas memastikan efisiensi layanan. Dengan komunikasi yang baik, tim pegawai menciptakan atmosfer ramah dan transparan, mencapai keseimbangan ideal antara aspek klinis, interpersonal, dan manajerial. Singkatnya, pelayanan pegawai akan menciptakan keseimbangan yang sempurna antara aspek klinis, interpersonal, dan manajerial. Kolaborasi pegawai yang sinergis memberikan dampak positif pada pengalaman pasien, mendorong kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik secara parsial, antara pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan perolehan nilai thitung 9,032 lebih besar dibandingkan nilai ttabel 1,986 dimaknai berpengaruh parsial, nilai signifikansinya berada di bawa 0,05 dengan nilai 0,000 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju".

Hasil penelitian yang dilakukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Engkus, (2019) terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan tingkat akurasi sebesar 59,6%. Lalu diperkuat penelitian Sari, (2020) yang berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien yang memiliki kontribusi sebesar 73,25, dengan distribusi dimensi jaminan memiliki kontribusi paling besar yakni 30,63%, sedangkan dimensi keandalan sebesar 16,3%, dan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap 6,54%. 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.

Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju

Kompetensi dan pelayanan pegawai memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Dokter, perawat, dan staf administrasi yang kompeten menciptakan lingkungan perawatan yang

berkualitas. Pelayanan yang ramah, informatif, dan holistik menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Kolaborasi tim pegawai yang sinergis, didukung oleh manajemen yang efisien, menjadikan kepuasan pasien sebagai hasil utama dari pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam rangkaian ini, dokter memberikan penjelasan yang empatik, perawat menciptakan lingkungan yang nyaman, dan staf administrasi memberikan informasi yang jelas. Sementara bidan dan petugas gizi memberi perawatan dan edukasi sesuai kebutuhan, manajemen yang efisien menjamin koordinasi yang baik dari seluruh layanan.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik secara simultan yang tercermin pada analysis of variance antara kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan perolehan nilai Fhitung sebesar Fhitung 170,028 lebih besar dibandingkan nilai Ftabel 3,094 hal ini dinyatakan adanya pengaruh secara simultan anatara kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan nilai signifikansi yang doperoleh berada di bawa 0,05 dengan nilai 0,000 artinya dinyatakan signifikan. Hasil analisis data ini diinterpretasikan "Kompetensi dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju".

Hasil penelitian yang dilakukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rensi, (2019) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pasien yang berdampak kepada berkunjung kembali. Hal ini dapat dideskripsikan bahwa relevansi dari kompetensi dan pelayanan untuk memberi kepuasan kepada pasien sangat perlu diperhatikan, dibutuhkan keterlibatan tim pegawai yang tercermin dalam respons positif terhadap kebutuhan individu pasien, sehingga menciptakan atmosfer yang bersahabat dan transparan. Kolaborasi yang sinergis antar berbagai bidang pelayanan menjadikan setiap kunjungan ke Puskesmas Binanga sebagai pengalaman yang positif dan memuaskan. Dengan demikian, kompetensi dan pelayanan pegawai di Puskesmas Binanga saling melengkapi, menciptakan harmoni yang mengarah pada kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang holistik, berfokus pada kebutuhan pasien, menjadi kunci kesuksesan dalam membangun kepercayaan dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kabupaten Mamuju

SIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Berdasarkan kesimpulan tersebut disarankan kepada Kepala Puskesmas Binanga, agar lebih meningkatkan kemampuan para pegawai dalam melakukan pekerjaan, seperti adanya pembaharuan sistem pelayanan, proses pelayanan, efesien dan efektifitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju. Disarankan pula kepada para pegawai Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju, agar lebih meningkatkan hubungan yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, lebih meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, seperti adanya konsistensi dan profesioanlisme dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat atau pasien merasa puas dalam mendapatkan pelayanan pada Puskesmas Binanga Kabupaten Mamuju.

DAFTAR PUSTAKA

Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi). CV. Alfabeta.

Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Jurnal Governansi, 5(2), 99–109. https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, M. S. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Ed. Revisi). PT. Bumi Aksara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Priansa, D. J. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM. CV. Alfabeta.

Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, 7(1), 357–367. https://doi.org/https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418

Rensi, N. (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. https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/379

Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(31), 194–207. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431

Siaran Pers Kemenko PMK. (2020). Kesehatan Modal Dasar Pembangunan Nasional | Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Website. https://www.kemenkopmk.go.id/kesehatan-modal-dasar-pembangunan-nasional

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik. In Buku Cetak. PT. Rajagrafindo Persada. http://www.rajagrafindo.co.id

Sudaryono. (2021). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method. In Buku Cetak (Edisi Ke-2). PT.Rajagrafindo Persada. http://www.rajagrafindo.co.id

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. CV. Alfabeta.

Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. Buletin Penelitian Kesehatan, 46(4), 239–246. https://doi.org/https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33

Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Widyaningrum, M. E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Ubhara Manajemen Press.

Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik. Rajawali Pers.