

## **PENGARUH KOMPETENSI PETUGAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TANJUNG KECAMATAN BUNGURAN TIMUR LAUT KABUPATEN NATUNA**

**Maryatul Husna<sup>1</sup>, Razaki Persada<sup>2</sup>, Djoko Rahardjo<sup>3</sup>**

Universitas Terbuka, Indonesia<sup>1,3</sup>

Universitas Nagoya, Indonesia<sup>2</sup>

Email: husna28101988@gmail.com<sup>1</sup>, persadarazaki@yahoo.co.id<sup>2</sup>,

rahardjo@ecampus.ut.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Puskesmas Tanjung, yang terletak di Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna, merupakan puskesmas non rawat inap. Dibandingkan dengan Puskesmas Ranai di Kecamatan Bunguran Timur, Puskesmas Tanjung memiliki kekurangan dalam hal jumlah dokter, kelengkapan peralatan medis, dan fasilitas pendukung. Beberapa pasien juga mengeluhkan kurang sigapnya petugas serta ruang tunggu yang tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung. Penelitian ini bersifat survei eksplanatori, dengan populasi seluruh pasien Puskesmas Tanjung dari Januari hingga November 2022 sebanyak 3.540 orang. Sampel penelitian berjumlah 370 orang. Data dianalisis menggunakan Uji Normalitas, Koefisien Determinasi, Uji Simultan, dan Uji Parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kompetensi petugas ( $\text{sig}=0,047$ ) dan kualitas pelayanan ( $\text{sig}=0,027$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan ( $t=3,441$ ) memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan kompetensi petugas ( $t=0,992$ ). Secara simultan, kompetensi petugas dan kualitas pelayanan ( $F_{hitung}=23,978$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kompetensi petugas dan kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung. Direkomendasikan agar kompetensi petugas dan kualitas pelayanan dipertahankan serta ditingkatkan, melalui pelatihan khusus bagi petugas kesehatan serta pemeliharaan rutin bangunan dan fasilitas pendukung.

**Kata kunci:** Kompetensi petugas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas Tanjung, Natuna

### **Abstract**

Puskesmas Tanjung, located in Bunguran Timur Laut Subdistrict, Natuna Regency, is a non-inpatient community health center serving patients from four subdistricts. Compared to Puskesmas Ranai in Bunguran Timur Subdistrict, Puskesmas Tanjung lacks adequate numbers of doctors, medical equipment, and supporting facilities. Additionally, some patients complained about the unresponsiveness of the staff and the discomfort of the waiting area. This study aims to analyze the effect of staff competency and service quality on patient satisfaction at Puskesmas Tanjung. The research is explanatory survey-based, with a population of 3,540 patients from January to November 2022. The sample size is 370 respondents. Data were analyzed using Normality Tests, Coefficient of Determination, Simultaneous Tests, and Partial Tests. The results show that, partially, staff competency ( $\text{sig}=0.047$ ) and service quality ( $\text{sig}=0.027$ ) have a positive and significant impact on patient satisfaction. Service quality ( $t=3.441$ ) has a more dominant influence on patient satisfaction

## Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna

compared to staff competency ( $t=0.992$ ). Simultaneously, staff competency and service quality ( $F_{\text{statistic}}=23.978$ ) significantly and positively affect patient satisfaction. The study concludes that staff competency and service quality, both partially and simultaneously, have a significant positive impact on patient satisfaction at Puskesmas Tanjung. It is recommended that staff competency and service quality be maintained and improved by conducting specialized training for healthcare staff and ensuring regular maintenance of buildings and supporting facilities.

**Keywords:** *Officer competency, service quality, patient satisfaction, Tanjung Health Center, Natuna*

### Pendahuluan

Natuna merupakan suatu kabupaten yang berbatasan langsung dengan negara tetangga, dibagian utara dengan negara Vietnam dan bagian timur dengan negara Malaysia Timur, dengan Luas Wilayah 216.113,42 Km<sup>2</sup> dengan luas daratan 1.978,19 Km<sup>2</sup> (0,75 %), luas lautan 218.091,61 Km<sup>2</sup> (99,25%), dimana rentang kendali dengan ibu kota provinsi kepulauan riau sangat jauh sekali ditempuh dalam waktu 30 jam dengan kapal laut, bahkan antara kecamatan dengan ibu kota kabupaten ditempuh dengan jarak Enam (6) jam perjalanan dengan kapal laut. Jumlah pulau 154 buah, berpenghuni 27 buah, tidak berpenghuni 127 buah dan pulau perbatasan 7 buah. Oleh karena itu upaya pelayanan kesehatan di daerah perbatasan perlu mendapat perhatian khusus guna meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang bermutu. Selain itu, terpenuhinya pelayanan kesehatan di perbatasan akan turut mengkonsolidasi persatuan nasional dan menjaga keutuhan NKRI (Hidayat, 2009; Lestariani, 2016; Madhura Prabhu & Iyer, 2018).

Oleh karena itu pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu pelayanan dasar mendapatkan perhatian serius Pemerintah Kabupaten Natuna. Pembangunan dan pengembangan pusat pelayanan kesehatan serta penyediaan tenaga pelayanan kesehatan menjadi bukti bahwa Pemerintah Kabupaten Natuna bertekad untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat.

Di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 1 dijelaskan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang: a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat; b. mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu; c. hidup dalam lingkungan sehat; dan d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Oleh karena itu puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Al-Damen, 2017; Deliana, 2016).

Pemerintah Kabupaten Natuna memiliki 14 (empat belas) unit Puskesmas terdiri dari 10 (sepuluh) Puskesmas Rawat Inap dan 4 (empat) Puskesmas Non Rawat Inap. 4 (Empat) Puskesmas Non Rawat Inap adalah Puskesmas Batubi Jaya, Puskesmas Bunguran Selatan, Puskesmas Bunguran Tengah, dan Puskesmas Tanjung ([www.komdat.kemkes.go.id](http://www.komdat.kemkes.go.id)).

Puskesmas Tanjung terletak di Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna. Puskesmas Tanjung merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Unit Kerja Dinas Kesehatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna yang melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan. Puskesmas Tanjung memiliki daerah layanan yang meliputi seluruh desa di Kecamatan Bunguran Timur Laut, sebagian masyarakat Kecamatan Bunguran Utara, sebagian masyarakat Kecamatan Bunguran Timur, dan sebagian masyarakat Kecamatan Pulau Laut. Jumlah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan Puskesmas Tanjung pada 4 tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Tahun 2017-2020**

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan
2017	7.632
2018	4.719
2019	7.551
2020	4.650

(sumber : Dinas Kesehatan, 2021)

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan Puskesmas Tanjung rata-rata sebanyak 6.138 pasien setiap tahun selama 4 tahun terakhir. Selama 4 tahun terakhir jumlah pasien Puskesmas Tanjung mengalami penurunan rata-rata sebesar 19,58% (sembilan belas koma lima delapan perseratus).

Berdasarkan data domisili pasien menunjukkan bahwa Puskesmas Tanjung memiliki peran strategis dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat di 3 kecamatan disekitar Kecamatan Bunguran Timur Laut yaitu masyarakat Desa Air Payang Kecamatan Pulau Laut, masyarakat Desa Teluk Buton Kecamatan Bunguran Utara dan masyarakat Desa Sepempang Kecamatan Bunguran Timur, hal ini terjadi karena jarak tempuh masyarakat dari Desa Air Payang, Desa Teluk Buton dan Desa Sepempang cukup dekat dan Puskesmas Tanjung dianggap lebih lengkap alat kesehatan dan obat serta bahan habis pakainya, tetapi ada kecenderungan sebagian masyarakat Desa Teluk Buton Kecamatan Bunguran Utara dan masyarakat Kecamatan Pulau Laut yang semula berobat ke Puskesmas Tanjung berpindah berobat ke Puskesmas Ranai yang ada di Kecamatan Bunguran Timur. Salah satu alasan penyebab fenomena perubahan ini adalah adanya perbedaan layanan kesehatan yang didapat di Puskesmas Tanjung dengan layanan Kesehatan Puskesmas Ranai terutama dari aspek ketersediaan dokter serta tenaga kesehatan lainnya dan kelengkapan alat kesehatan termasuk obat-obatan dan bahan habis pakai serta kenyamanan ruang tunggu.

Kompetensi petugas dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Teori Kompetensi Spencer yang mengemuka sejak tahun 1989, kompetensi ditentukan oleh motif, watak, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan (Alya & Latunreng, 2021). Kualitas layanan puskesmas dapat ditentukan oleh aspek ketepatan waktu penanganan pasien, kebersihan ruangan, respon petugas kepada pasien, dan aspek lainnya (Gustriansyah et al., 2023; Putri et al., 2023; Yoga Pamungkas & Usman, 2023). Kompetensi petugas dan kualitas layanan adalah 2 unsur yang dekat dengan kewenangan Pemerintah Kabupaten Natuna dalam hal kebijakan kesehatan dan intervensi anggaran kesehatan.

Dari penjelasan beberapa pasien yang berkunjung menurut mereka layanan yang mereka terima kurang memuaskan seperti saat habis pendaftaran mereka menunggu terlalu lama untuk masuk keruangan poli ditambah lagi ruangan tunggu yang bagi mereka terasa panas, tenaga yang melaksanakan pemeriksaat di poli tidak dilakukan oleh dokter,

malahan dokter gigi tidak ada, alat kesehatan dalam melaksanakan tindakan merupakan alat yang sudah lama ini terlihat dari keadaan fisiknya yang sudah mulai rusak, disaat mendapatkan obat dan bahan habis pakai banyak yang tidak tersedia di apotek puskesmas, dan ini menjadikan pasien yang mendapatkan layanan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang terima, sedangkan untuk biaya bagi mereka tidak ada masalah atau tidak menjadi beban bagi mereka karena sudah ditanggung oleh BPJS yang iurannya ditanggung oleh pemerintah daerah.

Selain dari itu terjadinya pandemi covid 19 sangat berpengaruh terhadap kunjungan pasien di puskesmas tanjung, dimana yang semakin diperburuk oleh rasa takut, stigma, misinformasi, dan pembatasan pergerakan yang mengganggu pemberian pelayanan kesehatan untuk semua penyakit, ditambah lagi Kabupaten Natuna dipilih sebagai tempat karentina 245 WNI dari Wuhan China selama 14 hari sehingga warga natuna merasa takut untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan, ini terjadi karena kurang informasi yang didapat masyarakat tentang Covid 19 (Maulidayanti & Sari, 2021; Munawwaroh & Indrawati, 2022; Tsaqif, 2021). Untuk itu perlu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas selama masa pandemi untuk memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena masyarakat merasa dibatasi selama mendapatkan pelayanan kesehatan dengan penerapan protokol kesehatan difasilitas dipelayanan. Seharusnya dengan menerapkan protokol kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat merasa aman untuk berkunjung.

Dengan pertimbangan bahwa peran strategis Puskesmas Tanjung sebagai unit pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat dari 4 (empat) kecamatan dan dari berbagai masalah di atas ada beberapa keluhan pasien sering terjadi seperti karena layanan yang kurang memuaskan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan baik mulai dari pendaftaran sampai pulang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepuasan pasien di puskesmas tanjung dengan judul “Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung”.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah Bagi Pemerintah Kabupaten Natuna sebagai bahan masukan penyusunan RPJMD 2021-2026 dan Renstra Dinas Kesehatan Tahun 2021-2026, serta rekomendasi pengambilan kebijakan terkait kompetensi petugas kesehatan dan kualitas pelayanan Kesehatan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian *Cross Sectional*, pengambilan data kepada responden hanya satu kali. Informasi berupa dasar-dasar teori dan referensi ilmiah bersumber dari buku, buku elektronik, dan jurnal ilmiah. Sumber informasi dicantumkan dalam tulisan dan Daftar Pustaka (Sugiyono, 2023).

Informasi berupa data sekunder yang memuat data jumlah pasien, ketersediaan tenaga kesehatan, data fasilitas dan peralatan, kategori Puskesmas, dan jam operasional didapat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna.

Informasi berupa data primer bersumber dari hasil survei terhadap responden. Responden dianggap mewakili sampel penelitian. Jumlah populasi (N) adalah jumlah pasien rawat jalan Puskesmas Tanjung tahun 2022 dari bulan Januari sampai dengan bulan November yaitu sebesar 4.922 pasien. Untuk nilai  $\alpha$  yang ditetapkan sebesar 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), didapat jumlah sampel sebanyak 369,936 dibulatkan menjadi 370 orang. Untuk nilai  $\alpha$  yang ditetapkan sebesar 0,10 ( $\alpha=10\%$ ), didapat jumlah sampel sebanyak 97,25 dibulatkan menjadi 98 orang. Target ideal sampel penelitian ini adalah 360 orang (memenuhi  $\alpha=5\%$ ) dan target minimal sampel yang digunakan adalah 98 orang (memenuhi  $\alpha=10\%$ ), dengan ketentuan sampel adalah pasien rawat jalan Puskesmas Tanjung pada tahun 2022.

Teknik pengumpulan data adalah uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Sedangkan metode analisis datanya berupa analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>), Uji Simultan (Uji F), dan Uji Parsial (Uji t)

## Hasil dan Pembahasan

### *Kompetensi Petugas dari Aspek Teamwork and Cooperation*

Jawaban responden tentang *Teamwork and Cooperation* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kerja sama tim petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam melayani pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang *Teamwork and Cooperation***

No	Teamwork and Cooperation	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	13	3,5
3	Cukup	34	9,2
4	Baik	258	69,7
5	Sangat Baik	65	17,6
Total		370	100

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa sebanyak 65 responden (17,6%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap kerja sama tim petugas kesehatan Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 258 orang (69,7%). Sebanyak 34 orang (9,2%) menjawab cukup, dan 13 responden (3,5%) menjawab tidak baik.

### *Kompetensi Petugas dari Aspek Customer Service Orientation*

Jawaban responden tentang *Customer Service Orientation* yang diwakili oleh pertanyaan tentang sikap petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam mengutamakan pelayanan kepada pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang *Customer Service Orientation***

No	Customer Service Orientation	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	15	4,1
3	Cukup	33	8,9
4	Baik	236	63,8
5	Sangat Baik	86	23,2
Total		370	100

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa sebanyak 86 responden (23,2%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap sikap petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam mengutamakan pelayan kepada pasien. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 236 orang (63,8%). Sebanyak 33 orang (8,9%) menjawab cukup, dan 15 responden (4,1%) menjawab tidak baik.

#### ***Kompetensi Petugas dari Aspek Initiative***

Jawaban responden tentang *Initiative* yang diwakili oleh pertanyaan tentang inisiatif petugas kesehatan Puskesmas Tanjung melakukan pekerjaan tertentu tanpa menunggu perintah adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang *Initiative***

No	Initiative	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	6	1,6
3	Cukup	35	9,5
4	Baik	262	70,8
5	Sangat Baik	67	18,1
Total		370	100

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa sebanyak 67 responden (18,1%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap inisiatif petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam melakukan pekerjaan tertentu tanpa menunggu perintah. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 262 orang (70,8%). Sebanyak 35 orang (9,5%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak baik.

#### ***Kompetensi Petugas dari Aspek Knowledge***

Jawaban responden tentang *knowledge* yang diwakili oleh pertanyaan tentang penguasaan pengetahuan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung terhadap ilmu kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang *Knowledge***

No	Knowledge	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	10	2,7
3	Cukup	38	10,3
4	Baik	247	66,8
5	Sangat Baik	75	20,3
Total		370	100

Dari tabel 5. dapat dilihat bahwa sebanyak 75 responden (20,3%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap penguasaan pengetahuan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung terhadap ilmu kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 247 orang (66,8%). Sebanyak 38 orang (10,3%) menjawab cukup, dan 10 responden (2,7%) menjawab tidak baik.

**Kompetensi Petugas dari Aspek Skill**

Jawaban responden tentang *skill* yang diwakili oleh pertanyaan tentang keterampilan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam menggunakan alat kesehatan, dan keterampilan berkomunikasi dengan rekan kerja dan pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Skill**

No	Skill	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	7	1,9
3	Cukup	25	6,8
4	Baik	261	70,5
5	Sangat Baik	77	20,8
Total		370	100

Dari tabel 6. dapat dilihat bahwa sebanyak 77 responden (20,8%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap keterampilan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam menggunakan alat kesehatan, dan keterampilan berkomunikasi dengan rekan kerja dan pasien. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 261 orang (70,5%). Sebanyak 25 orang (6,8%) menjawab cukup, dan 7 responden (1,9%) menjawab tidak baik.

**Kompetensi Petugas dari Aspek Self Control**

Jawaban responden tentang *self control* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kemampuan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam mengendalikan emosi, perasaan, dan watak aslinya saat melayani pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Self Control**

No	Self Control	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	6	1,6
3	Cukup	52	14,1
4	Baik	237	64,1
5	Sangat Baik	75	20,3
Total		370	100

Dari tabel 7. dapat dilihat bahwa sebanyak 75 responden (20,3%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap kemampuan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam mengendalikan emosi, perasaan, dan watak aslinya saat melayani pasien. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 237 orang (64,1%). Sebanyak 52 orang (14,1%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak baik.

### ***Kualitas Pelayanan dari Aspek Reliability***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *reliability* yang diwakili oleh pertanyaan tentang ketepatan waktu Puskesmas Tanjung dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan dari Aspek Reliability**

No	Reliability	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	6	1,6
3	Cukup	72	19,5
4	Baik	238	64,3
5	Sangat Baik	54	14,6
Total		370	100

Dari tabel 8. dapat dilihat bahwa sebanyak 54 responden (14,6%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap ketepatan waktu Puskesmas Tanjung dalam memberikan pelayanan. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 238 orang (64,3%). Sebanyak 72 orang (19,5%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak baik.

### ***Kualitas Pelayanan dari Aspek Responsiveness***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kecepatan Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan/aduan pasien adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan dari Aspek Responsiveness**

No	Responsiveness	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	13	3,5
3	Cukup	55	14,9
4	Baik	250	67,6
5	Sangat Baik	52	14,1
Total		370	100

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa sebanyak 52 responden (14,1%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap kecepatan Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan/aduan pasien. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 250 orang (67,6%). Sebanyak 55 orang (14,9%) menjawab cukup, dan 13 responden (3,5%) menjawab tidak baik.

### ***Kualitas Pelayanan dari Aspek Assurance***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *assurance* yang diwakili oleh pertanyaan tentang rasa aman yang dirasakan oleh pasien adalah sebagai berikut:



**Tabel 10. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan dari Aspek Assurance**

No	Assurance	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	10	2,7
3	Cukup	62	16,8
4	Baik	239	64,6
5	Sangat Baik	59	15,9
Total		370	100

Dari tabel 10. dapat dilihat bahwa sebanyak 59 responden (15,9%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap rasa aman yang dirasakan oleh pasien Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 239 orang (64,6%). Sebanyak 62 orang (16,8%) menjawab cukup, dan 10 responden (2,7%) menjawab tidak baik.

#### **Kualitas Pelayanan dari Aspek Empathy**

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *empathy* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kenyamanan pasien terhadap jam operasional pelayanan Puskesmas Tanjung adalah sebagai berikut:

**Tabel 11. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan dari Aspek Empathy**

No	Empathy	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	6	1,6
3	Cukup	65	17,6
4	Baik	242	65,4
5	Sangat Baik	57	15,4
Total		370	100

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa sebanyak 57 responden (15,4%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap kenyamanan pasien terhadap jam operasional pelayanan Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 242 orang (65,4%). Sebanyak 65 orang (17,6%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak baik.

#### **Kualitas Pelayanan dari Aspek Tangibles**

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa Puskesmas Tanjung adalah sebagai berikut:

**Tabel 12. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan dari Aspek Tangibles**

No	Tangibles	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Baik	0	0
2	Tidak Baik	11	3,0
3	Cukup	60	16,2
4	Baik	246	66,5
5	Sangat Baik	53	14,3

Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna

No	Tangibles	Frekuensi	Persentase
Total		370	100

Dari tabel 12 dapat dilihat bahwa sebanyak 53 responden (14,3%) mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah baik yaitu sebanyak 246 orang (66,5%). Sebanyak 60 orang (16,2%) menjawab cukup, dan 11 responden (3,0%) menjawab tidak baik.

### Kepuasan Pasien dari Aspek *Reliability*

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *reliability* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kepuasan terhadap ketepatan waktu Puskesmas Tanjung dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 13. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kepuasan Pasien dari Aspek *Reliability***

No	Reliability	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	6	1,6
3	Cukup	72	19,5
4	Puas	238	64,3
5	Sangat Puas	54	14,6
Total		370	100

Dari tabel 13 dapat dilihat bahwa sebanyak 54 responden (14,6%) menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu Puskesmas Tanjung dalam memberikan pelayanan. Jawaban responden yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 238 orang (64,3%). Sebanyak 72 orang (19,5%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak puas.

### Kepuasan Pasien dari Aspek *Responsiveness*

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap kecepatan petugas Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan adalah sebagai berikut:

**Tabel 14. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kepuasan Pasien dari Aspek *Responsiveness***

No	Responsiveness	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	13	3,5
3	Cukup	55	14,9
4	Puas	250	67,6
5	Sangat Puas	52	14,1
Total		370	100

Dari tabel 14. dapat dilihat bahwa sebanyak 52 responden (14,1%) menyatakan sangat puas terhadap kecepatan petugas Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan. Jawaban responden yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 250 orang (67,6%).

Sebanyak 55 orang (14,9%) menjawab cukup, dan 13 responden (3,5%) menjawab tidak puas.

#### **Kepuasan Pasien dari Aspek *Assurance***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *assurance* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap jaminan rasa aman pasien selama berobat di Puskesmas Tanjung adalah sebagai berikut:

**Tabel 15. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kepuasan Pasien dari Aspek *Assurance***

No	Assurance	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	10	2,7
3	Cukup	62	16,8
4	Puas	239	64,6
5	Sangat Puas	59	15,9
Total		370	100

Dari tabel 15. dapat dilihat bahwa sebanyak 59 responden (15,9%) menyatakan sangat puas terhadap jaminan rasa aman selama berobat di Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 239 orang (64,6%). Sebanyak 62 orang (16,8%) menjawab cukup, dan 10 responden (2,7%) menjawab tidak puas.

#### **Kepuasan Pasien dari Aspek *Empathy***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *empathy* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap kepedulian dan perhatian petugas puskesmas adalah sebagai berikut:

**Tabel 16. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kepuasan Pasien dari Aspek *Empathy***

No	Empathy	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	6	1,6
3	Cukup	65	17,6
4	Puas	242	65,4
5	Sangat Puas	57	15,4
Total		370	100

Dari tabel 16. dapat dilihat bahwa sebanyak 57 responden (15,4%) menyatakan sangat puas terhadap kepedulian dan perhatian petugas Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 242 orang (65,4%). Sebanyak 65 orang (17,6%) menjawab cukup, dan 6 responden (1,6%) menjawab tidak puas.

#### **Kepuasan Pasien dari Aspek *Tangibles***

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* yang diwakili oleh pertanyaan tentang kebersihan dan kenyamanan Puskesmas Tanjung adalah sebagai berikut:

**Tabel 17. Distribusi Kategori Jawaban Responden pada Pertanyaan Tentang Kepuasan Pasien dari Aspek *Tangibles***

No	Tangibles	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	11	3,0
3	Cukup	60	16,2
4	Puas	246	66,5
5	Sangat Puas	53	14,3
Total		370	100

Dari tabel 17. dapat dilihat bahwa sebanyak 53 responden (14,3%) menyatakan sangat puas terhadap kebersihan dan kenyamanan Puskesmas Tanjung. Jawaban responden yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 246 orang (66,5%). Sebanyak 60 orang (16,2%) menjawab cukup, dan 11 responden (3,0%) menjawab tidak puas.

### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji statistik digunakan adalah uji statistik non parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Data dikatakan normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05. Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogrov-Smirnov* (K-S) didapat hasil sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 18. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Total X1	Total X2	Total Y
N		370	370	370
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	24.31	19.65	19.65
	Std. Deviation	2.076	1.557	1.557
	Most Extreme Differences	Absolute	.149	.168
	Positive	.137	.126	.126
	Negative	-.149	-.168	-.168
Test Statistic		.149	.168	.168
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082 <sup>c</sup>	.078 <sup>c</sup>	.066 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Data dikatakan normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig* = 0,066 ini berarti nilai *Asymp. Sig* > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

### **Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) didapat sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 19. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

Model Summary				
1	.918 <sup>a</sup>	.842	.807	3.421

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasi yaitu 0,918 yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi diatas yaitu 0,807 yang dapat dikatakan variabel kompetensi petugas dan dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 80,7% sedangkan sisanya dipegaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak menjadi fokus penelitian ini.

Pada penelitian ini mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen peneliti memilih menggunakan data adjusted R squared, hal ini dikarenakan pada adjusted R squared sudah mempertimbangkan jumlah sampel data dan jumlah variabel yang digunakan dan nilai R squared adjusted tidak selalu bertambah apabila dilakukan penambahan variabel (lebih stabil).

**Uji Simultan (Uji F)**

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel Tabel 20 sebagai berikut:

**Tabel 20. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	561.321	2	280.660	23.978	.000 <sub>b</sub>
	Residual	105.346	363	11.705		
	Total	666.667	365			

a. Dependent Variable: Total\_Y  
 b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig adalah 0.000 sedangkan nilai F<sub>hitung</sub> adalah 23,978. Terdapat pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen jika nilai F<sub>hitung</sub> lebih besar dari F<sub>tabel</sub> dan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Pada penelitian ini nilai F<sub>tabel</sub> adalah 3,087 sehingga nilai F<sub>hitung</sub> lebih besar dari F<sub>tabel</sub> dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig < α), sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya terdapat pengaruh simultan dari variabel kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**Uji Parsial (Uji t)**

Untuk menguji masing-masing variabel secara parsial/secara individual dilakukan dengan uji signifikansi parameter individual (uji t) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen serta variabel mana yang dominan mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji parsial dapat dilihat pada Tabel 21 berikut.

**Tabel 21. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.971	.753		3.253	.016
	Total X1	.212	.214	.093	3.992	.047
	Total X2	.864	.251	.080	3.441	.027

a. Dependent Variable: Total Y

Dari tabel di atas dapat diketahui untuk uji parsial masing-masing variabel bebas sebagai berikut:

- 1) Variabel kompetensi petugas memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,992 dan signifikansi 0,047 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara untuk nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,660. Dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,212 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi kompetensi petugas maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
- 2) Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,441 dan signifikansi 0,027 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara untuk nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,660. Dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,864 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

## Pembahasan

### *Pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien.*

Pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien variabel kompetensi petugas memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,992 dan signifikansi 0,047 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara untuk nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,660. Dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,212 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi kompetensi petugas maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Menurut hasil pengamatan kompetensi petugas puskesmas tanjung terhadap pasien dalam memberikan pelayanan yaitu sangat baik seperti terhadap kerja sama tim, sikap petugas, inisiatif petugas, penguasaan pengetahuan, keterampilan petugas, dan kemampuan petugas. 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 (Rensi, 2019).

Namun masih ditemukan beberapa pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melayani pasien hal ini disebabkan oleh kekurangan SDM. Selain itu, pada indikator Keterampilan petugas kesehatan Puskesmas Tanjung dalam menggunakan alat kesehatan, dan keterampilan berkomunikasi dengan rekan kerja dan pasien. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari pihak puskesmas dengan cara meningkatkan sumber daya manusia semua tenaga kesehatan baik kualitas maupun kuantitas melalui penambahan tenaga sesuai kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut hasil pengamatan, kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas Tanjung cukup baik karena tenaga kesehatan dalam menanggapi pasien sangat ramah dan sopan sehingga pasien merasa lebih diperhatikan oleh tenaga kesehatan. Namun masih ditemukan beberapa pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melayani pasien 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. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari pihak puskesmas dengan cara meningkatkan sumber daya manusia semua tenaga kesehatan baik kualitas maupun kuantitas melalui penambahan tenaga sesuai kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rensi (2019) Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah/ Lampung terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien.

### ***Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.***

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai thitung 3,441 dan signifikansi 0,027 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara untuk nilai ttabel adalah 1,660. Dengan kata lain thitung > ttabel sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,864 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Menurut hasil pengamatan kualitas pelayanan di puskesmas tanjung sangat baik seperti terhadap ketepatan waktu, tentang kecepatan Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan/aduan pasien, rasa aman, tentang kenyamanan pasien terhadap jam operasional pelayanan Puskesmas Tanjung, tentang kebersihan dan ruang periksa Puskesmas Tanjung, hanya saja kenyamanan ruang tunggu perlu perhatian dari pihak puskesmas karena terasa panas disebabkan cahaya matahari langsung terpapar ke pasien yang lagi diruang tunggu.

Pada *Servqual* diringkas menjadi 5 (lima) dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat relatifnya (Wahyuni et al., 2015) yaitu :

- 1) *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, tanpa membuat kesalahan, tepat waktu.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas/karyawan untuk membantu dan merespon permintaan para pelanggan, serta pemberian pelayanan secara cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan), yakni sikap petugas/karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, serta instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan dapat memberikan rasa aman bagi para pelanggan. Penguasaan pengetahuan, keterampilan dalam menangani permintaan pelanggan, serta sikap sopan petugas/karyawan juga termasuk dalam dimensi ini.
- 4) *Empathy* (empati), yang berarti instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, serta mempunyai jam operasional pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.

5) *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh instansi/perusahaan pemberi jasa pelayanan, serta penampilan fisik petugas/karyawan saat menghadapi pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensi / 2019 / Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah/ Lampung Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

### ***Pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien.***

Pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien dapat diketahui bahwa nilai sig adalah 0.000 sedangkan nilai Fhitung adalah 23,978. Terdapat pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Pada penelitian ini nilai Ftabel adalah 3,087 sehingga nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig} < \alpha$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh simultan dari variabel kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Menurut hasil pengamatan terhadap pasien yang berkunjung menyatakan sangat puas terhadap ketepatan waktu, kecepatan petugas Puskesmas Tanjung dalam menangani keluhan, terhadap jaminan rasa aman selama berobat, kepedulian dan perhatian petugas, kebersihan dan kenyamanan Puskesmas Tanjung.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Haryanto & Anindita, 2018).

Kepuasan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Fauzi & Febriyani, 2019).

Sejalan dengan hasil penelitian Rensi (2019) Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah/ Lampung terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien

### **Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi petugas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung. Puskesmas Tanjung. Kompetensi petugas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial.

Variabel kompetensi petugas yang paling memerlukan perhatian adalah Sub-variabel *Customer Service Orientation*, dengan jawaban “tidak baik” terbanyak yaitu sebanyak 4,1%. Variabel kualitas pelayanan yang paling memerlukan perhatian adalah



Sub-variabel *Responsiveness*, dengan jawaban “tidak baik” terbanyak yaitu sebanyak 3,5%.

## BIBLIOGRAFI

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*, 12(9). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1). <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>
- Deliana, I. N. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2).
- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas pondok aren kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(2), 182.
- Gustriansyah, R., Puspasari, S., Sanmorino, A., Suhandi, N., & Antony, F. (2023). Penerapan Aplikasi Laboratorium Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di Puskesmas Gandus. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 6(3). <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v6i3.2425>
- Haryanto, F. K., & Anindita, R. (2018). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Klinik Hemodialisis NU Cipta Husada. *Hospitalia*, 1(1), 29–42.
- Hidayat, D. (2009). Perancangan Penilaian Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Spencer. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(4), 6.
- Lestariani, S. I. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Komunikasi Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Di Irna C Rsud Syarifah Ambami Rato Ebu, Bangkalan. *Administrasi Publik*, 14(2).
- Madhura Prabhu, A., & Iyer, L. S. (2018). Assessment of SERVQUAL Model in Hospitals Located in Tier II Cities of India. *Journal of Health Management*, 20(1). <https://doi.org/10.1177/0972063417747698>
- Maulidayanti, R., & Sari, I. (2021). Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombong Periode Bulan Januari – Juli 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11). <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.241>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3). <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Putri, R. A., Kusumo, W. E. G., & Desty, R. T. (2023). Gambaran Kualitas Layanan Kesehatan di Puskesmas Ngemplak Simongan. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(1). <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i1.2483>
- 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).
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). CV. Alfabeta.

Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna

- Tsaqif, A. (2021). Analisis Perbandingan Jumlah Pasien Sebelum dan Setelah Pandemi Covid-19 UPT Puskesmas Tahun 2019-2020. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(2). <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.7679>
- Wahyuni, H. C., Sulistyowati, W., & Khamin, M. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu.
- Yoga Pamungkas, C., & Usman, U. (2023). Penerapan Qfd Berbasis Analisa Hoq Dalam Upaya Peningkatan dan Perbaikan Kualitas Layanan Puskesmas. *Jurnal Sosial Sains*, 3(3). <https://doi.org/10.36418/jurnalsosains.v3i3.708>

---

**Copyright holder:**

Maryatul Husna, Razaki Persada, Djoko Rahardjo (2025)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

