

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SUKAJADI  
KABUPATEN BANYUASIN**

**AHMADAZHARI**

**21.11.009**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukajadi Kabupaten Banyuasin”, Dengan rumusan permasalahan mengenai bagaimana Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan?. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif, dengan bantuan dari Program *Form Windows* SPSS Versi 22. Jumlah sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi Pustaka. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan diperoleh nilai t sebesar 21.752 dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9.823 > 1.6625$ ) dan Signifikan  $0.000 < 0.05$ , dengan determinasi  $R^2$  berpersentasi 52,3%, kesimpulannya Kompetensi Tenaga Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin

**Kata kunci :** *Kompetensi, Tenaga Kesehatan, Kepuasan*

**THE EFFECT OF HEALTH CARE PERSONNEL COMPETENCY ON  
OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT SUKAJADI  
REGIONAL HOSPITAL, BANYUASIN REGENCY**

**AHMADAZHARI**

**21.11.009**

**ABSTRACT**

*This study discusses "The Influence of Health Worker Competence on Outpatient Satisfaction at Sukajadi Regional General Hospital (RSUD) Banyuasin Regency", with the formulation of the problem regarding how the Influence of Health Worker Competence on Outpatient Satisfaction at Sukajadi Regional General Hospital, Banyuasin Regency in providing services to Outpatient Satisfaction? The research method uses descriptive quantitative, with the help of the SPSS Windows Form Program Version 22. The number of samples is 100 respondents. Data collection techniques through observation, questionnaires, documentation and literature studies. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression tests and hypothesis tests (t tests). The results of the study showed a t-value of 29.024, thus the calculated t-value > t-table (8.692 > 1.6607) and a significance level of 0.000 < 0.05, with an R2 determination of 66%. The conclusion is that the competence of healthcare workers has a positive and significant effect on patient satisfaction at Sukajadi Regional Hospital, Banyuasin Regency, reaching 66%.*

**Keywords:** *Competence, Healthcare Workers, Satisfaction*

## Pendahuluan

Undang - Undang dasar 1945 pada pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” hal itu berarti menekankan bahwa pentingnya penyediaan pelayanan kesehatan dari negara yaitu pemerintah baik pusat maupun daerah Oleh sebab itu, khusus pada pelayanan public ini kewajiban dan tanggung jawab pemerintah adalah terjaminnya:

1. Ketersediaan lingkungan, tatanan, fasilitas kesehatan baik fisik maupun social bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.
2. Ketersediaan sumberdaya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.
3. Ketersediaan akses terhadap informasi, edukasi, dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan dan memelihara derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga berperan mengatur praktik pelayanan kesehatan di rumah sakit berupa pembinaan dan pengawasan terhadap rumah sakit, meminimalisir pembuatan kebijakan yang merugikan kepentingan tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan pelayanan publik, standar operasional prosedur dan kompetensi Tenaga Kesehatan. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kesehatan termasuk dalam lingkup pelayanan publik. Oleh sebab itu, khusus pada pelayanan public ini kewajiban dan tanggung jawab pemerintah adalah terjaminnya Ketersediaan sumber daya Manusia khususnya di bidang layanan kesehatan yang adil dan merata bagi

seluruh masyarakat. Menurut Osama (2022) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian berharga di dalam suatu organisasi yang akan memberikan manfaat, mendorong dan menuntun jalannya kegiatan Organisasi. di organisasi tersebut sudah tersedia aneka macam faktor lain dan Sumber Daya Manusia sangat diperlukan dalam suatu organisasi dan Perusahaan.

Menurut Ariyanti (2020) tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang tinggi, mereka akan memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien. Menurut Spencer dalam. Kompetensi Tenaga Kesehatan merupakan salah satu hal yang berperan dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Rumusan permasalahan penelitian ini adalah : Bagaimana Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin dalam melakukan

pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan?

Tujuan penelitian adalah untuk : mengetahui Pengaruh Kompetensi

Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin dalam melakukan pelayanan kesehatan.

## Ladasan Teori

### 1. Konsep Kompetensi

Kata kompetensi berasal dari bahasa Inggris "competency" yang memiliki arti "ability, qualification, adequacy". Yang dimana memiliki arti kemampuan, kualifikasi, kelayakan, keterampilan, dan kecukupan. Kemampuan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sangat dipengaruhi oleh keahliannya dibidang tersebut.

Menurut Muhaimin (2004: 151) kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegen penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam bidang pekerjaan tertentu.

### 2. Tenaga Kesehatan

Pengaturan Tentang Tenaga Kesehatan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (UU Kesehatan) Definisi Tenaga Kesehatan Dijelaskan Pada Bab I Ketentuan Umum Pada Pasal 1 Butir 6 Adalah Setiap Orang Yang Mengabdikan Diri Dalam Bidang

Kesehatan Serta Memiliki Pengetahuan Dan/Atau Keterampilan Melalui Pendidikan di Bidang Kesehatan Yang Untuk Jenis Tertentu Memerlukan Kewenangan Untuk Melakukan Upaya Kesehatan.

### 3. Pasien

Menurut Wilhamda (2011:90) Pasien adalah orang yang lemah secara fisik atau mental dan yang menyetujui pengawasan, perawatan, dan pengobatan dari tenaga kesehatan seperti yang disarankan oleh Prabowo. Sesuai dengan Peraturan Negara Republik Indonesia No. Pasien adalah setiap orang yang berkonsultasi dengan dokter atau dokter gigi mengenai masalah kesehatan guna memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung. 269/Menkes/Per/III/2008. (Departemen Kesehatan, 2008).

#### 4. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2007:121) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan. Septiani (2016) menyatakan jika kinerja atau hasil dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas dengan hasilnya.

#### 5. Rawat Jalan

Menurut Larasty, G. (2023) Rawat Jalan merupakan hal tanpa harus tinggal di rumah sakit, medis dan pelayanan kesehatan

lainnya. (Departemen Kesehatan, 2003). Layanan rawat jalan, sederhananya, adalah layanan medis yang ditawarkan kepada pasien di luar lingkungan rumah sakit. Istilah "layanan rawat jalan" mengacu pada berbagai pilihan perawatan kesehatan di luar pengaturan Rumah Sakit atau klinik tradisional, seperti perawatan yang diberikan di rumah pasien (*home care*) dan difasilitas perawatan (*nursing home*). Menurut Sabarguna (2008:83) dalam Hidayah, 2016 jenis rawat jalan yang pertama diberikan oleh klinik yang berafiliasi dengan Rumah Sakit (*hospital based ambulatory care*).

### Metode Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode pengumpulan data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Berdasarkan sifat datanya, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka – angka berupa skala Likert. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang di angkat dalam penelitian. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dan penelitian korelasional.

## Populasi Dan Sampel

### Populasi

Menurut Sugiyono (2013:72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini pada saat observasi awal di Poli Rawat Jalan di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuwangi pada 3 bulan terakhir adalah September, Oktober, dan November yang berjumlah 100 orang.

### Teknik Analisa Data :

- Uji hipotesis
- Uji normalitas
- Uji validitas
- Uji regresi linear sederhana
- Uji koefisien determinasi

### Jadwal Kerja

Jadwal kerja penelitian adalah rencana yang merinci tahapan-tahapan kegiatan penelitian dari awal hingga akhir, lengkap dengan tanggal mulai dan perkiraan tanggal selesai untuk setiap tahapannya. guna untuk merencanakan, mengorganisir, dan memantau kemajuan skripsi, penelitian dilakukan dari bulan Agustus 2024.

### Sampel

Menurut (Sugiyono 2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, Maka peneliti dapat menggunakan menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

## Hasil Penelitian

### Uji validitas kompetensi (x)

Pernyataan Item	Pearson Correlation	r <sub>tabel</sub>	Sig. (2-tailed)	Keputusan
Pernyataan x1	0.729	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan x2	0.596	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan x3	0.540	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan x4	0.703	0.2072	0.000	Valid

Atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator yaitu indikator Kompetensi memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r<sub>tabel</sub>. Dengan demikian maka indikator atau kuisisioner yang digunakan oleh variabel Kompetensi (X) dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

### Uji Validitas Y (Kepuasan Pasien)

Pernyataan Item	Pearson Correlation	r <sub>tabel</sub>	Sig. (2-tailed)	Keputusan
Pernyataan y1	0.474	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y2	0.467	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y3	0.515	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y4	0.697	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y5	0.626	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y6	0.632	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y7	0.488	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y8	0.342	0.2072	0.000	Valid
Pernyataan y9	0.459	0.2072	0.000	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap indikator yaitu kepuasan pasien memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r<sub>tabel</sub>. Dengan demikian maka indikator atau kuisisioner yang digunakan oleh variabel Kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur.

### Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,752	0,696		31,241	0,000
	x=kompetensitenagakesehatan	0,532	0,054	0,723	9,823	0,000

Uji t di atas dapat diperoleh nilai t sebesar 33.241 dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $31.241 > 1.6625$ ) dan Signifikan  $0.000 < 0.05$  hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kompetensi Tenaga Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuwangi.

### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	0,523	0,518	0,906

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai Koefisien Korelasi (R) diperoleh sebesar 0.723, sedangkan R square 0.523 atau 52,3% yang berarti bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah 52,3%. yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 52,3%, sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini, seperti lingkungan kerja, motivasi pegawai, kepemimpinan.

## Kesimpulan

peneliti juga mendapatkan bantuan program form windows SPSS Versi 22, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin yaitu dari hasil uji hipotesis (uji t) diperoleh nilai t sebesar 21.752 dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $33.241 > 1.6607$ ) dan Signifikan  $0.000 < 0.05$  hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X1 (Kompetensi Tenaga Kesehatan) dan variabel Y (Kepuasan Pasien Rawat Jalan). Dengan nilai Koefisien Korelasi (R) diperoleh sebesar 52,3%. Hal ini diartikan bahwa Kompetensi Tenaga Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Sukajadi Kabupaten Banyuasin.

## Saran

Dalam penelitian ini tentunya memiliki beberapa saran mengenai Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas penelitian dengan memasukkan faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, seperti fasilitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan waktu tunggu. Selain itu, penggunaan berbagai metode penelitian kuantitatif namun juga membutuhkan informasi tambahan dari responden dengan tahap wawancara atau gabungan metode. Sementara itu, bagi Instansi RSUD

Sukajadi Kabupaten Banyuasin, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan dasar untuk meningkatkan pelatihan serta kompetensi tenaga kesehatan. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, diharapkan pelayanan kepada pasien akan menjadi lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah Meidian Sulaeman. (2024). Standar Pelayanan Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit bagi Pasien Menurut Undang-undang). *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, Vol. 1 No. 2 April -Mei .
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Damopolii, Z. T. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja ASN Dinas Pendidikan Kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1128-1141.
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar*.
- Faisal, F. (2021). Kontribusi Pembinaan Kepala Kementerian Agama Dan Kompetensi Pengawas Terhadap Pelaksanaan Kompetensi Profesional Guru Pai. *TARBAWY: Indonesian Journal of Islamic Education*, 38-48.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.
- Hartati, H. (2020). Pengaruh Jaminan Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Rujukan . *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 123-130.
- Hidayah, A. N. (2016). Konsep Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.
- Irmawati, R. K. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan.
- Ismail Nurdin, d. H. (2019). Metodologi Penelitian sosial. *Surabaya : Media Sahabat Cendikia*.
- Kasmir. (2022). Pengantar Metode Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi,.
- Kemendes. (2008). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 269/MENKES/PER/III/2008 TENTANG REKAM MEDIS*.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rosda.
- Mulyadi, M. (2019). *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Publica.
- Mulyana, M. S. (2023). ANALISIS UMUM PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK UTAMA X TAHUN 2022. *Warta Dharmawangsa*, 874-881.
- Nika Rensi. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex* , Vol 2 No.2.
- Ningrum, A. R. (2019). e-Skripsi Universitas Andalas “Analisis Efisiensi Hunian Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *Universitas Andalas Padang*.
- Noor Alya . (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* , Vol 4 , No. 1.
- Purwantama, H. d. (2000). Pengantar Ilmu Sejarah. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Robbins, S. P. (2006). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang . VII.
- Setiawan, A. &. (2019). nalisis Keandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 45-56.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Suhartina. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, Vol. 2 No. 2.
- Vanesa Sondakh. (2022:244 – 253). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, AP No.4 Vol. VIII.
- Wicaksono, A. &. (2016). Hubungan Kompetensi Kepribadian dan Motivasi Kerja dengan Persepsi Kinerja Tenaga Administrasi di SMP Negeri se-Kabupaten Sidoarjo Bagian Barat. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 152-163.
- Wilhamda. (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Skripsi*.

