

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROFESIONALISME PEGAWAI
DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA PURWODADI**

Christya Dewi Yusnitaningrum

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti

Email : yusnitaningrum.ab@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas. pelayanan, Profesionalisme Pegawai dan kompetensi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi baik secara parsial maupun simultan. Metode Penelitian digunakan populasi adalah pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Sampel penelitian 100 responden dan teknik pengambilan sampel teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling*.. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis digunakan uji instrumen (uji validitas, uji reliabilitas), Asumsi klasik (Uji normalitas, Multikolinearitas, Uji heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Uji Hipotesis (Analisis regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan Uji koefisien determinasi (R^2)). Hasil penelitian hasil analisis dapat diperoleh ada pengaruh kualitas. pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Profesionalisme Pegawai pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Kompetensi pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.

Kata Kunci: *kualitas. pelayanan, profesionalisme pegawai, kompetensi dan kepuasan pasien*

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the effect of quality. service, employee professionalism and competence on patient satisfaction at Permata Bunda Purwodadi Hospital both partially and simultaneously. The research method used was the population of patients at Permata Bunda Purwodadi Hospital. The research sample was 100 respondents and the sampling technique was Accidental sampling technique. Accidental sampling. The data collection technique uses a questionnaire. The analytical tools used are instrument testing (validity test, reliability test), classical assumptions (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test), hypothesis testing (multiple linear regression analysis, t test, F test and coefficient of determination test (R^2)). The results of the research analysis showed that there was an influence of service quality on patient satisfaction at Permata Bunda Hospital, Purwodadi, employee professionalism had an influence on patient satisfaction at Permata Bunda Hospital, Purwodadi, and the influence of competence on patient satisfaction at Permata Bunda Hospital, Purwodadi.

Keywords: *quality. service, employee professionalism, competency and patient satisfaction*

1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok pasien.

Menunjang kesehatan pada setiap pasien optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk pasien umum di tingkat desa adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) kemudian ditingkat Kecamatan di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Pasien (Puskesmas) merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi pasien tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan. Tingkat Daerah adanya Rumah Sakit Umum Daerah. Setiap tingkat pelayanan kesehatan ada di desa sampai kabupaten/kota harus memperhatikan kepuasan pasien melalui kualitas. pelayanan.

Kualitas. pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan pasien atau perorangan terhadap kesehatan sesuai standar pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif keterbatasan kemampuan pemerintah dan pasien, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai norma dan etika baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem terdiri dari berbagai komponen saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu lainnya. Kualitas. pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah kualitas. pelayanan akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Dewi, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu kualitas. pelayanan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan baik oleh para tenaga medis ada di instansi kesehatan. Hasil penelitian dilakukan penelitian terdahulu adanya perbedaan (Gab) diperoleh, seperti penelitian sudah dilakukan oleh Dewi (2016) dan Debora dkk (2016) menunjukkan adanya pengaruh kualitas. pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil adanya perbedaan dilakukan Sari (2018) berpendapat kualitas. pelayanan tidak pengaruhnya significant terhadap kepuasan masyarakat. demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit . Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral wacana bisnis dan manajemen.

Profesionalisme Pegawai dapat diartikan sebagai perilaku, cara, kualitas, menjadi ciri suatu profesi atau orang professional Hardianty dkk, (2017). Upaya peningkatan pelayanan, baik memeratakan maupun meningkatkan kualitas. pelayanan pasien adalah Profesionalisme Pegawai". Maka dari itu profesionalisme pegawai merupakan salah satu unsur utama membangun suatu pelayanan berkualitas. Profesionalisme Pegawai sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus situasi dan kondisi bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan relatif singkat.

Hasil penelitian dilakukan penelitian terdahulu adanya perbedaan (Gab) diperoleh, seperti penelitian sudah dilakukan oleh Pissa (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian dilakukan Ferawati (2020) berpendapat profesionalisme tidak pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme pegawai meningkatkan akan meningkatkan kepuasan pasien. Pegawai akan termotivasi pimpinan

memberikan arahan langsung, melakukan pengawasan baik, menyingkirkan kepentingan pribadi demi pencapaian tujuan bersama, dan pemberian dukungan cukup bagi pegawainya.

Professional kerja sangat dipengaruhi oleh tingkat kemampuan pegawai tercermin perilaku sehari-hari di organisasi. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi telah direncanakan sebelumnya. Profesionalisme Pegawai merupakan keandalan dan keahlian pelaksanaan tugas maka terlaksana mutu tinggi, waktu tepat, cermat dan prosedur mudah di pahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme Pegawai merupakan kata keterangan secara garis besar menunjuk kepada sifat profesi (tingkatannya). Profesionalisme Pegawai dimiliki pegawai semakin tinggi akan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Faktor mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya kompetensi. Kompetensi merupakan salah satu modal manusia yang akan menjadi kekuatan pendorong untuk terciptanya keunggulan kompetitif suatu organisasi (Handayani, 2020). Kompetensi dimiliki karyawan sangat penting meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Bahri (2016) berpendapat kompetensi kerja dalam penelitian ini adalah merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dan bersifat spesifik menunjang dirinya menyelesaikan pekerjaan. Rensi (2019) berpendapat kompetensi pengaruhnya secara significant terhadap kepuasan. Hasil penelitian dilakukan penelitian terdahulu adanya perbedaan (gap) diperoleh, seperti penelitian sudah dilakukan oleh Elizah dan Wahyono, (2019) berpendapat kompetensi pengaruhnya significant terhadap kepuasan masyarakat. Hasil adanya perbedaan dilakukan Kusumasari dan Lukiastuti (2020) berpendapat kompetensi tidak pengaruhnya significant terhadap kepuasan masyarakat.

Kompetensi mengarah pada kemampuan karyawan untuk berinteraksi orang lain dan kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya. Kompetensi rendah terlihat dari kurangnya kemampuan karyawan untuk berinteraksi pasien, maka karyawan kurang mampu meyakinkan dan mempengaruhi pasien untuk menggunakan jasa pembiayaan. Kompetensi adalah kemampuan untuk membangun dan memelihara hubungan kerja sama serta berinteraksi orang lain .

2. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan pasien

Kotler (2015) berpendapat kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen menggunakan kualitas. pelayanan dan jasa. Konsumen puas kalau setelah membeli kualitas. pelayanan dan menggunakan kualitas. pelayanan . Setiap transaksi atau pengalamam baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen puas adalah konsumen akan berbagi kepuasan produsen atau penyedia jasa. Konsumen puas akan berbagi rasa dan pengalaman konsumen lain. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual dirasakannya setelah pemakaian (Kotler, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu kualitas. pelayanan (Hasan, 2015). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau

kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

2. Kualitas. pelayanan

Ratminto (2015) berpendapat pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pasien karyawan atau hal-hal lain disediakan oleh instansi pemberi layanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pasien/pelanggan. Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Tjiptono (2016) berpendapat kualitas. pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan konsumen.

Suryani (2015) dan Almaidah (2019) berpendapat kualitas. pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi dimensi pelayanan, meliputi dimensi:

- a. Berwujud (*tangible*) merupakan penampilan fisik dari jasa ditawarkan, peralatan, personil dan fasilitas komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) menunjukkan pada kemampuan untuk memwujudkan pelayanan dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pasien memberikan pelayanan baik dan cepat.
- d. Empati (*emphaty*) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pasien secara individual.
- e. Keyakinan (*assurance*) merupakan pegetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya dan diyakini.

3. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme Pegawai diungkapkan, ada beberapa istilah lain berkaitan Profesionalisme Pegawai yaitu professional, pegawai professional dan profesionalitas. Berikut ini Suyanto menjelaskan masing-masing istilah : “(1)profesional mengacu pada orang menyandang suatu profesi atau sebutan untuk penampilan seseorang mewujudkan unjuk kerja sesuai profesinya, (2) pegawai profesional mengacu pada pegawai telah mendapat pengakuan secara formal berdasarkan ketentuan berlaku, baik kaitan jabatan maupun latar belakang pendidikan formalnya, atau pegawai professional adalah pengakuan terhadap kompetensi penampilan unjuk kerja seorang pegawai melaksanakan tugas- tugasnya sebagai tenaga pengajar, (3)Profesionalisme Pegawai adalah sebutan mengacu kepada sikap mental bentuk komitmen anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya, dan (4)profesionalitas adalah suatu proses menuju perwujudan dan peningkatan profesi mencapai suatu kriteria sesuai standar telah ditetapkan. UU Pegawai dan Dosen (pasal 1 ayat 4) disebutkan profesional adalah pekerjaan atau kegiatan dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi “Profesionalisme Pegawai

adalah mutu, kualitas dan tindak tanduk merupakan ciri suatu profesi atau orang professional.

4. Kompetensi

Menurut Mangkunegara, (2017) kompetensi dibentuk oleh pengetahuan (*knowledge*) dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, keterampilan (*skill*) suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab diberikan perusahaan dan sikap (*attitude*) tingkah laku seseorang karyawan di melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai peraturan perusahaan. Wibowo, (2015) berpendapat kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja dituntut oleh pekerjaan. Hasibuan, (2017) berpendapat kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan caraberperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Robbins (2015) mengatakan bawa kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas suatu pekerjaan. Selain itu disebutkan pula seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kuantitatif pendekatan survey yaitu penelitian mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Populasi penelitian ini adalah semua pasien di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi sejumlah ± 1.200 orang pada pasien rawat jalan bulan Juni 2021, sampel penelitian berjumlah 100 responden menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. Pengujian memakai model regresi berganda bantuan program *software* SPSS versi 21.00. Penelitian memakai (1) Uji Instrumen (Uji validitas dan Uji Reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas), (3) Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan uji R^2).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Analisis

Uji Validitas

Uji validitas memakai mengukur valid tidaknya kuesioner korelasikan item pertanyaan total nilai variabel dilakukan uji korelasi pearson (Ghozali, 2011). Uji significant dilakukan membandingkan nilai r hitung nilai r tabel. Jika r hitung tiap r butir dilihat bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ butir/pernyataan valid. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi sig. 0,05) instrumen/item-item pertanyaan Promosi, Kualitas, pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung berkorelasi significant terhadap skor total (dinyat valid) dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi sig. 0,05) instrumen/item-item pertanyaan tidak berkorelasi significant terhadap skor total (dinyat tidak valid).

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan menguji konsistensi data jangka waktu tertentu, yakni pengukuran memakai diandalkan. Pengujian ini dilakukan metode *Cronbach Alpha*

(α). perhitungan Promosi, Kualitas, pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung dikat reliabel/jika nilai $\alpha > 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik digunakan yakni:

1) Normalitas

perhitungan uji *Kolmogorov-Smirov* diketahui *p-value Undstandardized residual* = 0,310 ternyata lebih besar α (0,05), keseluruhan data dinyat memiliki distribusi normal/memiliki sebaran data normal.

2) Uji Multikolonieritas

Berdasarkan perhitungan menunjukkan nilai promosi, Kualitas, pelayanan dan Kompetensi terhadap kepuasan pengunjung ini menunjukkan $VIF < 10$, tidak terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan perhitungan menunjukkan nilai sign ini menunjukkan nilai probabilitas $> 0,5$ bebas heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji yakni. 1) Analisis Regresi Linier Berganda, 2) Uji Keباikan Model (Uji F), 3) Uji Koefisien Determinasi (R^2), 4) Uji t

1) Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) dilakukam menguji pengaruh dua/lebih variabel bebas (*explanatory*) terhadap satu variabel tidak bebas. Adapun teknik pengolahan data memakai program aplikasi SPSS versi 21 terhadap tabel 1.

Tabel IV.14 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t _{hitung}	Sig.	t _{tabel}	Keterangan
(Constant)	7,935				
Kualitas Pelayanan	0,182	2,423	0,017	1,985	H ₁ Diterima
Profesionalisme	0,276	3,632	0,000	1,985	H ₂ Diterima
Kompetensi	0,149	3,425	0,001	1,985	H ₃ Diterima
R ² = 0,536					
F _{hitung} = 36,996		Sig = 0,000			
F _{tabel} = 2,699					

Berdasarkan hasil perhitungan program komputer SPSS versi 21.00 diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 7,935 + 0,182 X_1 + 0,276 X_2 + 0,149 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) a=Konstanta sebesar 7,935 berpendapat jika variabel kualitas, pelayanan (X_1), variabel profesionalisme (X_2), dan variabel kompetensi (X_3) dianggap nol maka kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi akan meningkat.
- 2) $b_1 = 0,182$, koefisien regresi kualitas, pelayanan (X_1) sebesar 0,182 berarti apabila profesionalisme (X_2), dan kompetensi (X_3) nol, maka terhadap

adanya peningkatan kualitas. pelayanan maka mengakibatkan kepuasan pasien meningkat.

- 3) $b_2=0,276$, koefisien regresi profesionalisme (X_2) sebesar 0,276 berarti apabila kualitas. pelayanan (X_1), dan kompetensi (X_3) nol, maka terhadap adanya peningkatan profesionalisme maka mengakibatkan kepuasan pasien meningkat.
- 4) $b_3=0,149$, koefisien regresi kompetensi (X_3) sebesar 0,149 berarti apabila kualitas. pelayanan (X_1), dan profesionalisme (x_2) nol, maka terhadap adanya peningkatan kompetensi maka mengakibatkan kepuasan pasien meningkat.

a. Uji t

Pengujian regresi secara parsial bermanfaat menguji besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas. mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dilihat membandingkan nilai probabilitas (*p-value*) masing-masing variabel tingkat signifikansi memakai= 5% dan membandingkan nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} /jika *p-value* lebih kecil tingkat signifikansi 5% , dikat Kualitas. pelayanan (X_1), Profesionalisme (X_2), dan Kompetensi (X_3) terhadap Kepuasan pasien. Berdasarkan pengolahan data diper data yakni :

Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung}=2,423 > t_{tabel}=1,985$, maka H_0 ditolak maka ada pengaruh significant Kualitas. pelayanan terhadap Kepuasan pasien. Dari hasil menunjukkan hipotesis pertama berpendapat “Diduga ada pengaruh Kualitas. pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien” terbukti kebenarannya. Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung}=3,632 > t_{tabel}=1,985$, maka H_0 ditolak maka ada pengaruh significant Profesionalisme terhadap Kepuasan pasien. Dari hasil menunjukkan hipotesis kedua berpendapat “Diduga ada pengaruh Profesionalisme (X_2) terhadap Kepuasan pasien (Y)” terbukti kebenarannya. Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung}=3,425 > t_{tabel}=1,985$, maka H_0 ditolak maka ada pengaruh significant kompetensi terhadap kepuasan pasien. Dari hasil ini menunjukkan hipotesis ketiga berpendapat “Diduga ada pengaruh Kompetensi (X_3) terhadap Kepuasan pasien (Y)”, terbukti kebenarannya.

b. Uji F

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 36,996, angka berarti F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka ketiga variabel independen significant mempengaruhi Kepuasan pasien di RS Permata Bunda Purwodadi secara simultan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,536, hal ini berarti variabel independen model (Kualitas. pelayanan, Profesionalisme dan Kompetensi) menjelaskan variasi Kepuasan pasien di Pasien RS Permata Bunda Purwodadi sebesar 53,6% dan 46,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

b. Pembahasan

1. Kualitas. pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh Kualitas. pelayanan pengaruhnya positif terhadap Kepuasan pasien. Dari hasil ini membuktikan

hipotesis pertama berpendapat “Ada pengaruh Kualitas. pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Pasien RS Permata Bunda Purwodadi” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesamaan dilakukan Rensi (2019) dan Dewi (2016) tentang pengaruh kualitas. pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Temuan dari hasil penelitian ini Kualitas. pelayanan pengaruhnya significant terhadap kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Kualitas. pelayanan menunjukkan kualitas. pelayanan semakin significant maka tetap menjadi pertimbangan pihak RS Permata Bunda Purwodadi untuk ditingkatkan lebih lanjut.

2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan Profesionalisme pengaruhnya positif dan significant terhadap Kepuasan pasien di Pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Dari hasil menunjukkan hipotesis kedua berpendapat “Ada pengaruh Profesionalisme terhadap kepuasan pasien di Pasien RS Permata Bunda Purwodadi” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesamaan dilakukan Debora, dkk (2016) dan Hardianty dkk (2017), menunjukkan profesionalisme pegawai pengaruhnya secara significant terhadap kepuasan pasien.

Temuan dari hasil penelitian ini Profesionalisme pengaruhnya significant terhadap kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Profesionalisme menunjukkan semakin Kualitas. pelayanan semakin meningkat maka akan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Hal ini menunjukkan Profesionalisme semakin significant maka tetap menjadi pertimbangan pihak RS Permata Bunda Purwodadi untuk ditingkatkan lebih lanjut.

3. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan Kompetensi pengaruhnya positif terhadap Kepuasan pasien. Dari hasil ini menunjukkan hipotesis ketiga berpendapat “Ada pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan pasien Di Pasien RS Permata Bunda Purwodadi”, terbukti kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesamaan dilakukan Rensi (2019) dan Badjamal (2014) berpendapat kompetensi pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Temuan dari hasil penelitian ini Kompetensi pengaruhnya significant terhadap kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Kompetensi menunjukkan semakin Kualitas. pelayanan semakin meningkat maka akan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien RS Permata Bunda Purwodadi. Hal ini menunjukkan Kompetensi semakin significant maka tetap menjadi pertimbangan pihak RS Permata Bunda Purwodadi untuk ditingkatkan lebih lanjut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pengaruhnya significant terhadap kepuasan pasien. Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh significant kualitas. pelayanan terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme pengaruhnya significant terhadap kepuasan pasien. Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh significant profesionalisme terhadap kepuasan pasien. Kompetensi pengaruhnya significant terhadap kepuasan

pasien . Dari perhitungan diperoleh hasil dari $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh significant kompetensi terhadap kepuasan pasien.

6. Rekomendasi

Penelitian ini diharapkan mengawasi secara langsung atas pengisian jawaban atau terhadap membacakannya, maka jawaban dari responden dapat mencerminkan keadaan sebenarnya. Penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk melakukan penelitian akan datang dan akan menyempurnakan kekurangan-kekurangan atau kelemahan hasil penelitian pengaruhnya terhadap kepuasan pasien terhadap menambah-menambah variabel-variabel untuk melengkapinya, misalnya promosi jabatan dan peningkatan kualitas kerja melakukan training tertentu. Penelitian ini diharapkan menambah obyek penelitian misalnya rawat inap dan menambah sampel penelitian maka hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaidah, Siti. 2019. Efek Mediasi Kepercayaan Dalam Pola Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Word Of Mouth, Dan Minat Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Simo Boyolali). Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol. 10. No.1.
- Arikunto. S. 2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Lima. Rineka Cipta. Jakarta.
- Badjamal, FA., Pengaruh Kompotensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada RSUD Palu, e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7
- Bahri, 2016, Pengaruh pengembangan Karier Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Dinas PU Bina Marga Wilayah Kerja Sumatera Selatan, Journal Ecoment Global, Volume 1 Nomor 1
- Debora, dkk, 2016, Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang), Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 7, Nomor 1
- Dewi, 2016, Pengaruh Kualitas. pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2.
- Djarwanto dan Subagyo. 2016. Statistik Induktif. BPFE. Yogyakarta.
- Elizah dan Wahyono, 2019, Peran Kualitas. pelayanan Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat, Economic Education Analysis Journal, V Volume 2, Nomor 8.
- Ferawati, Darna, Suhendi, 2020, Pengaruh Profesionalisme Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis), Jurnal Busines Manajemen, Volume 2, Nomor 3.
- Ghozali. I. 2016. Analisis Program Spss. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Handayani, R. (2020). The Effect of Human Capital on Batik SMEs Innovation: The Mediating Role of Adaptive Creativity. *Binus Business Review*, 11 (2), 105-113. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6178>

- Hardianty dkk, 2017, Hubungan Profesionalisme Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Utama. Jurnal Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Riau.
- Hasan, E. 2015. Komunikasi pemerintahan .Bandung: Rafika aditama.
- Hasibuan, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, 2015, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid Dua, Jakarta: Erlangga.
- Kusumasari dan Lukiasuti, 2020, Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja
- Mangkunegara, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya
- Pissa, 2018, Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik, Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN, Edisi III No.1