

ABSTRAK

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam klinik Keluarga Husein sebagai sebuah klinik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pasien akan merasa senang ketika menginginkan pelayanan kesehatan dan mengetahui bahwa dalam sebuah klinik terdapat tenaga medis yang memiliki kompetensi sumber daya manusia yang handal. Kemudian kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pasien yang datang ke klinik Keluarga Husein sehingga pasien akan datang berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Keluarga Husein. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke Klinik Keluarga Husein sebanyak 60 pasien yang dikumpulkan secara random sampling per hari sebanyak 2 orang selama sebulan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 15,5 %, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 24,4 % dan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Keluarga Husein sebesar 22,4 %.

Kata Kunci : Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Human resource competence (HR) is needed in the Husein Family clinic as a clinic that provides health services to the community. Patients will feel happy when they want health services and know that in a clinic there are medical personnel who have reliable human resource competencies. Then the quality of service will provide satisfaction to patients who come to the Husein Family clinic so that patients will come to visit again to get health services at the Husein Family Clinic. This study aims to see the effect of human resource competence and service quality on patient satisfaction. As the population in this study were patients who came for treatment at the Husein Family Clinic as many as 60 patients who were collected by random sampling per day as many as 2 people for a month. The results of the study explain that human resource competency influences patient satisfaction by 15.5%, service quality influences patient satisfaction by 24.4% and human resource competency and service quality simultaneously influence patient satisfaction at the Husein Family Clinic 22.4 %.

Keywords : Competence of Human Resources, Service Quality and Patient Satisfaction