

ABSTRAK

Permasalahan kinerja yang timbul di Puskesmas Sei Agul tidak terlepas dari kompetensi dan kualitas pelayanan yang menjadi modal dalam mempertahankan roda organisasinya. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang berkualitas. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kompetensi dan kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dan kualitas petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul. Adapun penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan sampel 96 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *p-value* antara kompetensi (0,015), kehandalan (0,043), daya tanggap (0,005), jaminan (0,109), empati (0,000), bukti fisik (0,002). Dari hasil analisis regresi berganda memperlihatkan bahwa kompetensi dan empati berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Namun yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien ialah Empati (0,000) dibandingkan dengan kompetensi (0,013). Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang bermakna antara kompetensi, kehandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien, sedangkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan dari hasil uji regresi empati yang paling mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kompetensi, Kualitas Petugas Kesehatan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Daftar Pustaka : 33 (2013-2019)