

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya (Hastuti, 2018). Kompetensi perlu dipahami oleh petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan wewangnya.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan puskesmas (Radito, 2014). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien.

Hasil penelitian Fahlevi (2017) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pengetahuan petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat, di mana menunjukkan bahwa berpengetahuan baik dengan kategori kinerja baik sebanyak 75,8%, berpengetahuan kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 52,4%. Selanjutnya Eninurkhatun dkk (2017) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan yaitu 79,70%. Dimensi pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian dibawah rata-rata antara lain dimensi kehandalan sebanyak 79,36%, dimensi daya tanggap sebanyak 77,00%, dan dimensi jaminan sebanyak 79,44%.

Pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh masyarakat dapat dilihat dari jumlah kunjungan terhadap fasilitas kesehatan yang ada. Terlihat jelas bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien yaitu pada tahun 2014 kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 876.686 jiwa, tahun 2015 sebanyak 947.987 jiwa, dan tahun 2016 sebanyak 1.150.703 jiwa (Profil Kesehatan Kota Medan, 2016).

Sedangkan berdasarkan Profil Puskesmas Sei Agul data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul dalam 3 tahun terakhir menunjukan bahwa angka kunjungan pasien rawat jalan menurun yaitu pada tahun 2016 sebanyak 28.797 jiwa, tahun 2017 sebanyak 28.219 jiwa, tahun 2018 sebanyak 27.732 jiwa. Terjadinya Penurunan jumlah pasien perlu dicari penyebabnya, apakah karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang mungkin kurang memadai atau karena lambatnya penanganan medis terhadap pasien atau mungkin dari segi pelayanan tenaga medis maupun non medis, sehingga pasien tidak mau berobat di Puskesmas. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang bisa berdampak pada kepercayaan pasien akan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Sei Agul.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Sei Agul, hasil wawancara dari 10 orang pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas kesehatan terdapat 3 pasien menyatakan bahwa pasien tidak puas dengan menilai perawat kurang cekatan, 2 orang pasien menilai tenaga kesehatan kurang tanggap dalam melayani pasien, 3 orang pasien menilai masih kurang bersihnya ruang pelayanan sedangkan 2 pasien menyatakan puas terhadap keramahan dan kesopanan tenaga kesehatan.

Dari paparan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan petugas Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kompetensi dan kualitas petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Tahun 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
7. Untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari hasil penelitian ini adalah :

1.4.1. Bagi Puskesmas Sei Agul

Sebagai bahan masukan bagi puskesmas untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.

1.4.2. Bagi Institusi Kesehatan Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi di perpustakaan UNPRI Medan dan sebagai bahan tambahan menyusun penelitian yang akan datang.

1.4.3. Bagi Penulis

Sebagai wacana yang memperkaya pengetahuan penulis sekaligus mempraktekkan teori-teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Definisi Kompetensi

Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan,, sikap, karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan keberhasilan dalam suatu pekerjaan, yang diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan (Marwansyah, 2016).

1.5.2. Indikator Kompetensi

Menurut Spencer and Spencer dalam Wibowo (2014), bahwa kompetensi terdiri dari lima karakteristik yang digunakan sebagai indikator pada variabel kompetensi, yaitu:

- a. *Motives* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dipikirkan orang yang menyebabkan tindakan.
- b. *Skills* adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan suatu tugas tertentu.
- c. *Knowledge* adalah kemampuan seseorang untuk bidang tertentu sehingga dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.
- d. *Self concepts* ialah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- e. *Traits* adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.

1.6. Kualitas Pelayanan

1.6.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat penting dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta. Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah,serta masyarakat konsumen (Purwoastuti, 2015)

1.6.2. Dimensi Kualitas Petugas Kesehatan

Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2018), bahwa ada lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yaitu :

1. *Kehandalan (Realibilitas)*
Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur).
2. *Daya Tanggap (Responsiveness)*
Kemampuan dan tanggapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien memberikan pelayanan.
3. *Jaminan (Assurance)*
Pengetahuan dan keramahan yang dimiliki tenaga kesehatan dalam melayani pasien.
4. *Empati (Empathy)*

Kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

5. **Bukti fisik atau bukti langsung (*Tangible*)**

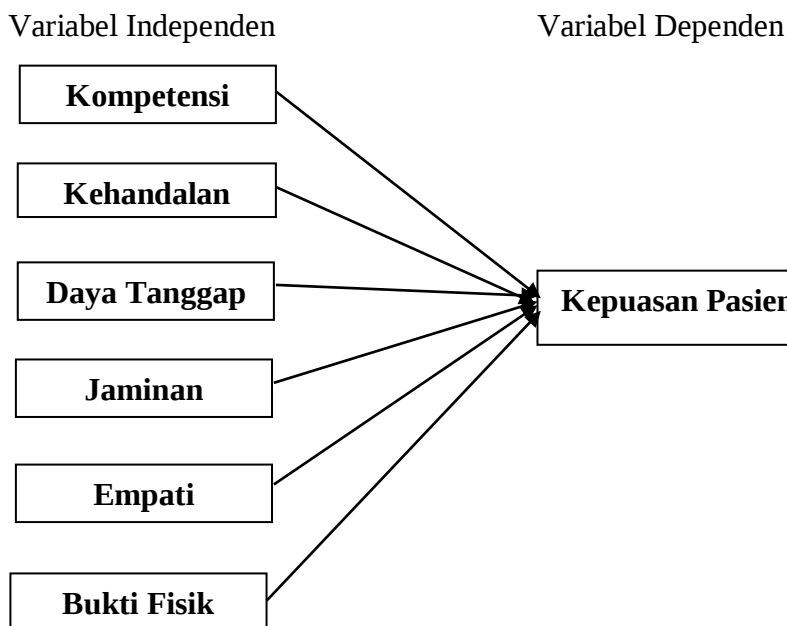
Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

1.7. **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2018).

1.8. **Kerangka Konsep**

Kerangka konsep dalam penelitian ini disusun melalui tinjauan pustaka dimana penelitian ini menjelaskan pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul.



1.9. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ho : Tidak ada pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
Ha : Ada pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan.
2. Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Sei Agul Medan
Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik Puskesmas Sei Agul Medan.