

### Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor

<sup>1\*</sup>Honifa, <sup>2</sup>Derriawan, <sup>3</sup>Sampurno

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Kefarmasian Fakultas Farmasi Universitas Pancasila

Email : <sup>1\*</sup>dedehonifa@gmail.com, <sup>2</sup>derriawan@univpancasila.ac.id, <sup>3</sup>dr.sampurno@yahoo.com

#### ABSTRAK

Klinik harus memiliki sumber daya yang profesional. Klinik juga memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak kepada berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dan survei. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan memaparkan karakteristik dari beberapa variabel dalam situasi. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisa data kuantitatif serta menggunakan pengujian statistik. Metode survei merupakan metode dalam penelitian yang informasinya dikumpulkan dari beberapa sampel. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari kuesioner dan diolah menggunakan metode statistik SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program lisrel Pengambilan Sampel dalam penelitian dengan teknik probability sampling yaitu pasien umum yang berobat di klinik Andilia Kabupaten Bogor yang telah memenuhi kriteria inklusi, berjumlah dua ratus dua puluh lima responden. Hasil penelitian menunjukkan Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien t value 14,06 > 1,96 Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kepuasan pasien t value 6,54 > 1,96 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien t value 6,72 > 1,96, kompetensi SDM berpengaruh terhadap kunjungan kembali t value 4,44 > 1,96 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kunjungan kembali t value 4,47 > 1,96 Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kunjungan kembali t value 4,43 > 1,96 Hasil dikatakan berpengaruh karena t-value > t-table 1,96 Kesimpulan Kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang. Pelanggan yang sangat puas akan berminat melakukan kunjungan ulang.

#### Kata Kunci

Kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kunjungan kembali

#### ABSTRACT

*Clinic must have some professional workers. Clinic also is responsible for giving the good quality services to the patients. The occurring competitions are not only in the technologies but also on the tough level which is giving the qualified health services. This study aimed to analyze the effects of the human resource, hence forth abbreviated into HR, competition and the service qualities of the patient's satisfaction which affecting the patient's visit to Andilia clinic, Bogor. This type of research is quantitative descriptive and survey. Descriptive research was conducted to determine and describe the characteristics of several variables in the situation. While quantitative research is a research approach that is objective, includes the collection and analysis of quantitative data and uses statistical testing. The survey method is a method in research where information is collected from several samples. The sample of this study were taken by using probability sampling technique which is the patients in general who were taking the treatment to Andilia clinic located on Bogor districts and the one who fulfilled the inclusion criteria were in total of 225 respondents. The method used in this study was Structural Equation Modeling (SEM). The dependent variables used in this study were the human resources (SDM) and the quality of the services and the intervening variable used in this study was the patient's satisfaction. The dependent variables used in this study was the patient's desire to revisit the clinic. The result of this study showed that HR competence affects the quality of patient care t value 14.06 > 1.96 HR competence has an effect on patient satisfaction t value 6.54 > 1.96 Quality of service affects patient satisfaction t value 6.72 > 1.96 HR competence has an effect on return visits t value 4.44 > 1.96 Service quality has an effect on return visits t value 4.47 > 1.96 Patient satisfaction has an effect on return visits t value 4.43 > 1.96 The results are said to be significant because the t-value of each variable > t-table 1.96 Conclusion Patient satisfaction is a partial mediator between the dimensions of service quality and interest in repeat visits. Very satisfied customers will be interested in making repeat visits.*

#### Key Words

Human Resources competition, service's quality, patient's satisfaction, revisits.

Received : 17 Februari 2022  
Revised : 26 Februari 2022  
Accepted : 9 Maret 2022

Correspondence\* : Honifa, Program Studi Magister Kefarmasian Fakultas Farmasi Universitas Pancasila, dedehonifa@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.<sup>1</sup>

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2011 tentang klinik, Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakatnya. Pelayanan kesehatan di tentukan oleh beberapa dimensi pokok. Menurut Parasuraman *et al.* (1991) Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*).<sup>2</sup> Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima.

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan pelayanan kesehatan, kunjungan kembali Som dkk (2012) Kompetensi Sumber Daya manusia (Dokter Umum) merupakan komponen penting yang ada dalam sebuah klinik karena secara langsung berhubungan dengan pasien begitupun dengan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh klinik karena langsung dirasakan oleh pasien.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan merupakan komponen penting terhadap kepuasan pasien.

Data kunjungan pasien Klinik Andilia pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan dari jumlah kunjungan rata-rata perbulan pasien umum sebanyak 1522 pasien menjadi 1400 pasien dan terjadi penurunan drastis pada bulan April 2020 jumlah kunjungannya yaitu 916 pasien. Dari hasil kunjungan pasien tersebut menimbulkan peneliti ingin meneliti lebih jauh apa yang menyebabkan turunnya kunjungan ke Klinik Andilia. Klinik Andilia berdiri sudah cukup lama yaitu 8 tahun peneliti tertarik melakukan penelitian

mengenai pengaruh Kompetensi Sumber Daya manusia (Dokter Umum) karena dokter merupakan komponen penting yang ada dalam sebuah klinik karena secara langsung berhubungan dengan pasien begitupun dengan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh klinik karena langsung dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting terhadap kepuasan pasien. pasien yang puas terhadap layanan pelayanan dokter atau kualitas pelayanan yang diberikannya akan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

Tujuan penelitian untuk 1) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak kepada berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor. 2) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan pasien klinik Andilia Kabupaten Bogor. 3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik Andilia Kabupaten Bogor. 4) Untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor. 5) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor. 6) Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dan survei dengan data primer yang didapat dari kuesioner dan diolah menggunakan metode statistik SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program Lisrel. Variabel dalam penelitian ini adalah Variabel Independen (X) yaitu sebagai variabel independen disebut juga variabel bebas menurut Sugiyono, variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengaruh sumber daya manusia (SDM) (X1) dan kualitas pelayanan (X2), Variabel intervening (Y) adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan dapat diamati dan dapat diukur. variabel intervening dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien, dan Variabel dependen (Z) disebut juga variabel terikat.

Menurut Sugiyono, variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini yaitu minat berkunjung kembali. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti.

Menurut Hair (2010:176) bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran- ukuran *goodness of fit* yang

baik.<sup>4</sup> Pedoman besarnya ukuran sampel untuk SEM diberikan bila parameternya menggunakan metode kemungkinan maksimum (*maximum likelihood*) besar sampel yang disarankan adalah antara 100 hingga dengan minimum sampel adalah 50 Sampel di bawah 100 akan kurang baik hasilnya jika menggunakan SEM, Sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah parameter yang ada di dalam model. Diketahui bahwa variabel-variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini secara keseluruhan memiliki 45 indikator. Maka berdasarkan rumus tersebut Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 225 orang yang berasal dari pasien umum Klinik andilia Kabupaten Bogor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu.<sup>5</sup> Kriteria Inklusi dalam penelitian adalah pasien dengan usia responden 15-65 tahun (usia < 18 tahun pengisian kuesioner didampingi orang dewasa), Pasien umum pria dan wanita, Pasien di Klinik Andilia kabupaten Bogor, Pasien tidak dalam keadaan gawat darurat, Pasien dapat berkomunikasi dengan baik, Pasien dalam keadaan sadar dan mampu menjawab pertanyaan, Pasien bersedia mengisi kuesioner sampai selesai, Pasien sudah mengunjungi klinik minimal 2 kali. Kriteria Eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden, pasien yang tidak lengkap mengisi kuesioner, pasien dengan keadaan melahirkan, pasien dalam keadaan perawatan, pasien dalam keadaan gawat darurat, pasien BPJS, pasien yang tidak bisa membaca atau menulis, pasien merupakan keluarga dokter.

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrument dalam mengumpulkan data dari responden, karena metode pengumpulan data dalam penelitian ini *survey*. Kuisisioner berisikan sejumlah item pertanyaan tertulis, dimana reponden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan persepsi mereka tentang item-item yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia (SDM), kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kunjungan kembali. Untuk mengkuantitatifkan data yang diperoleh dari responden yang bersifat kualitatif, maka diperlukan skala interval intensitas kondisi dari masing-masing variabel dapat dibedakan menjadi sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan yang ada setiap variabel.<sup>6</sup>

$$RS = m - n / k$$

Keterangan :

RS = rentang skalam = skor maksimal n = skor minimal

$$k = \text{jumlah kategori RS} = 4 - 1/4 = 0,754$$

Maka interval dari kriteria rata-rata adalah sebagai berikut :

$$\text{Sangat tidak setuju (STS)} = 1,00 - 1,75$$

Tidak setuju (TS)	= 1,76 - 2,50
Setuju (S)	= 2,50 - 3,25
Sangat Setuju (SS)	= 3,26 - 4,00

Teknik pengumpulan data Data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan menggunakan kuisisioner yang telah disediakan Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya. Rancangan Analisis data merupakan tahapan yang kritis dalam proses penelitian. Berikut proses analisis data yang dilakukan pada penelitian ini pengolahan data, *Editing* merupakan proses memeriksa data yang dikumpulkan melalui alat pengumpul data (kuesioner) apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, sesuai, jelas, dan relevan, *Coding* merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (memberikan kode) kegiatan *coding* adalah untuk mempermudah pada saat tabulasi data dan juga mempercepat pada saat entry data, *Tabulating* yaitu proses penyusunan data agar memperoleh analisis data, pemrosesan data dengan memasukan data yang telah diberi kode tertentu atau dengan cara meng-entry data dari kuisisioner ke program komputer.<sup>6</sup>

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) Tahapan Pemodelan Dengan Analisis Persamaan Struktural (SEM) Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah penerapan atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi teori yang kuat, Pengembangan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Langkah kedua adalah menggambarkan kerangka penelitian dalam sebuah diagram jalur (*path diagram*), Konversi diagram alur ke dalam persamaan struktural, selanjutnya adalah mengubah diagram jalur ke dalam persamaan struktural dan model pengukuran, pemilihan matriks input dan teknik estimasi model. Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivariat lainnya, SEM hanya menggunakan data input berupa matriks varian/kovarian atau matriks korelasi Menilai identifikasi model structural Problem identifikasi adalah ketidakmampuan *proposed model* untuk menghasilkan *unique estimated*, Evaluasi kriteria *Goodness Of Fit (GOF)*.<sup>7</sup>

Tujuh langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan dari model struktural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi model persamaan struktural, kemudian pengujian model struktural atau uji hipotesis penelitian. Setelah model tersebut memenuhi syarat, maka yang perlu dilakukan selanjutnya adalah uji *regresi weight/loading factor*. Uji ini dilakukan dengan uji *t* terhadap *regression weight/loading factor/ koefisien model*.<sup>6</sup> Pengujian ini dilakukan terhadap Hipotesis mengenai *measurement model* : parameter lambda, yaitu parameter yang berkenaan dengan pengukuran *variable latent* berdasarkan *variable manifest* (berkaitan dengan validitas *instrument*). Hipotesis yang di uji :  $H_0 : \lambda_1 = 0$  (tidak signifikan)  $H_1 : \lambda_2 > 0$  (signifikan). Hipotesis

mengenai structural model : Parameter Beta ( $\beta$ ), yaitu parameter pengaruh variable *eksogen* terhadap *variable endogen* dalam *structural* model. Hipotesis yang di uji :  $H_0 : \beta_1 = 0$  (tidak signifikan)  $H_1 : \beta_2 \neq 0$  (signifikan) Parameter Gama ( $\gamma$ ), yaitu parameter pengaruh *variable endogen* terhadap variabel *endogen* dalam *structural* model. Hipotesis yang di uji :  $H_0 : \gamma_1 = 0$  (tidak signifikan)  $H_1 : \gamma_2 \neq 0$  (signifikan) Uji ini sama dengan uji t (uji presisi) dalam *multiple regression*, uji ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t *table*, dengan ketentuan : Jika t hitung  $>$  t *table* berarti variable tersebut signifikan jika t hitung  $\leq$  t *table* berarti variable tersebut tidak signifikan.<sup>8</sup>

## HASIL

Berdasarkan data karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak (59,5%), berada rentang di usia produktif 31-50 tahun, yaitu sebanyak (48%) jenis pekerjaan terbanyak adalah sebagai Wiraswasta sebanyak (50,2%), dan latar belakang pendidikan terakhir didominasi oleh pendidikan SMA/SMK sebesar (48,8%).

Berdasarkan hasil tanggapan dari 225 orang responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik kuisioner menggunakan skala *Likert* 1-4, nilai minimal penilaian responden adalah 1 dan nilai maksimal adalah 4. Untuk kepentingan interpretasi penilaian responden, penilaian 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju).

Variabel Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian pada point dimensi bukti nyata pernyataan paling tinggi dari jawaban responden yaitu 3,14 berarti setuju pada pernyataan dokter mempunyai peralatan medis lengkap. Pada dimensi dari kehandalan paling tinggi responden 3,13 berarti setuju pada pernyataan dokter mempunyai kehandalan dalam melayani pasien. Pada dimensi dari ketanggapan rata-rata jawaban paling tinggi dari responden 3,14 berarti setuju pada pernyataan dokter melakukan tindakan dengan cepat dan tepat. Pada dimensi jaminan yang dimana terdiri dari 4 pernyataan dan rata-rata paling tinggi jawaban dari responden 3,46 berarti sangat setuju pada pernyataan dokter teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pada dimensi kepedulian jawaban paling tinggi dari responden 3,30 berarti sangat setuju pada pernyataan dokter memberikan pelayanan yang menyenangkan.

Pengukuran variabel Kompetensi SDM dilakukan dengan menggunakan 7 dimensi, yang terdiri dari profesionalitas yang luhur, mawas diri dan pengembangan diri, komunikasi efektif, pengelolaan informasi, landasan ilmiah kedokteran, keterampilan klinis, dan pengelolaan masalah kesehatan. Pada dimensi profesionalitas yang luhur jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,34 yang berarti sangat setuju pada pernyataan dokter mengutamakan keselamatan pasien. Pada point dimensi mawas diri

dan pengembangan diri jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,31 yang berarti sangat setuju pada pernyataan dokter memberi pengetahuan tentang keselamatan pasien.

Pada point dimensi dari komunikasi efektif yang paling tinggi dan rata-rata jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,39 yang berarti sangat setuju pada pernyataan dokter mampu membangun komunikasi dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan. Pada dimensi pengelolaan informasi jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,48 yang berarti sangat setuju pada pernyataan dokter jujur dalam memberikan informasi keadaan pasien.

Pada point dimensi Landasan Ilmiah Ilmu Kedokteran jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,48 yang berarti sangat setuju pada pernyataan Dokter membuat instruksi medis tertulis (resep dokter, surat sakit) secara jelas, lengkap, tepat, dan dapat dibaca sesuai kewenangannya. Pada point dimensi keterampilan klinis jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,28 yang berarti sangat setuju pada pernyataan Dokter Melakukan tindakan medis preventif (pencegahan) dalam pelayanan kesehatan. Pada point dimensi Pengelolaan Masalah Kesehatan jawaban responden paling tinggi yaitu skala 3,38 yang berarti sangat setuju pada pernyataan Dokter Memberitahu pencegahan terjadinya masalah kesehatan pada pasien.

Variabel Kepuasan pasien pelayanan diukur dengan dimensi pelayanan. variabel ini menjadi variabel intervening. dan jawaban paling tinggi dari rata-rata jawaban responden yaitu 3,47 pada pernyataan Pelayanan klinik sesuai harapan.

Variabel kunjungan kembali diukur dengan dua dimensi yang terdiri dari *Intention to revisit* dan *Intention to recommend* dimensi *Intention to revisit* jawaban rata-rata paling tinggi responden yaitu 3,55 pada pernyataan Saya Mengatakan hal positif pelayanan klinik. Pada dimensi *Intention to recommend* pernyataan dan rata-rata paling tinggi responden yaitu 3,52 pada pernyataan Saya merekomendasikan pelayanan klinik kepada keluarga dan kerabat saya.

Uji validitas kualitas pelayanan, kompetensi SDM kepuasan pasien sebagai intervening dan kunjungan kembali. Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah uji validitas isi dan uji validitas konstruk. Uji validitas isi berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen mengukur isi konsep yang harus diukur. Dan hasil dari uji validitas setiap variabel menyatakan valid

Uji reliabilitas Kualitas pelayanan, Kompetensi SDM, Kepuasan pasien, dan Kunjungan kembali. Uji reliabilitas terdiri beberapa pengukuran yang sudah diterapkan dalam ilmu statistik yaitu menguji nilai *cronbach's alpha* pada setiap indikator terhadap variabel.

Berdasarkan pada tabel 1. bahwa pada masing-masing variabel, reliabel dapat dianalisa dengan standar statistik *alpha* variabel  $>$  0.9 dapat dinyatakan sangat reliabel.

Berdasarkan pada tabel 2 bahwa pada masing-masing variabel memiliki nilai CR sebesar  $> 0,7$  reliabel Dengan demikian semua variabel layak sesuai dengan standar value.

**Tabel 1. Hasil Uji Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's alfa	N of Items	Keterangan
Kulaitas Pelayanan	0,995	18	Sangat Reliabel
Kompetensi SDM	0,996	22	Sangat Reliabel
Kepuasan Pasien	0,986	5	Sangat Reliabel
Kunjungan Kembali	0,990	7	Sangat Reliabel

**Tabel 2. Hasil uji Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability	STD VALUE	Keterangan
Kulaitas Pelayanan	0,9952	$> 0,7$	Reliabel
Kompetensi SDM	0,9962	$> 0,7$	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,9862	$> 0,7$	Reliabel
Kunjungan Kembali	0,99	$> 0,7$	Reliabel

**Tabel 3. Hasil uji AVE**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	STD VALUE	Keterangan
Kulaitas Pelayanan	0,9196	$> 0,5$	Reliabel
Kompetensi SDM	0,9233	$> 0,5$	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,9348	$> 0,5$	Reliabel
Kunjungan Kembali	0,9337	$> 0,5$	Reliabel

Berdasarkan tabel bahwa variabel Kulaitas Pelayanan memiliki nilai AVE sebesar  $> 0,5$  dapat dikatakan reliabel, dengan demikian semua variabel layak untuk diujikan karena reliabel di atas 0,5 sesuai dengan standar value.

Analisis terhadap *Goodness of-Fit (GoF)* analisis kecocokan keseluruhan model nilai *Chi square*, RSMEA, NFI, IFI, RFI, GFI dan AGFI sesuai dengan standar yang direkomendasikan. Nilai GOF

menunjukkan ukuran kecocokan yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan model baik. Data hasil kuesioner sudah mampu menjawab teori yang dibangun.<sup>6</sup>

**Tabel 4. Ringkasan Uji Hipotesis**

Pengaruh antar Variabel	T-Value	T-Table	Ket
Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien	14,0641	$>1,96$	Ha1 Diterima
Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kepuasan pasien	6,54591	$>1,96$	Ha2 Diterima
Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien	6,7206	1,96	Ha3 Diterima
Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kunjungan kembali	4,44949	$>1,96$	Ha4 Diterima
Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kunjungan kembali	4,47963	$>1,96$	Ha5 Diterima
Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kunjungan kembali	4,43295	$>1,96$	Ha6 Diterima

**PEMBAHASAN**

Kompetensi teknis dalam penelitian ini adalah kompetensi teknis dokter umum ini adalah keterampilan, kemampuan, dan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien selama mendapat pelayanan yang diberikan dokter dengan kebutuhan pasien. Standar kompetensi dokter merupakan standar nasional yang telah dievaluasi oleh perkumpulan dokter keluarga Indonesia.

Standar kompetensi dokter adalah standar output atau keluaran dari program studi dokter, yang terdiri dari tujuh kompetensi yaitu profesionalitas yang luhur, mawas diri dan pengembangan diri, komunikasi efektif, pengelolaan informasi, landasan ilmiah kedokteran, keterampilan klinis, dan pengeloan masalah kesehatan. Hal tersebut sama seperti dikemukakan pada penelitian sebelumnya, seperti yang dikatakan Muhammad Fadhil (2016) bahwa variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.<sup>9</sup>

Kompetensi karyawan yang sudah sesuai dengan kriteria dan kualitas pelayanan yang semakin baik berpendapat bahwa tenggang rasa, sikap menentramkan hati, dan sopan santun dari dokter pemeriksa merupakan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.<sup>10</sup> Ada beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung. Faktor lain masih banyak terdapat di luar kompetensi dan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pasien.<sup>11</sup>

Kompetensi teknis menyangkut keterampilan dan kemampuan pemberi layanan di klinik. Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa tenaga medis yang mampu berempati dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepuasan pasien.<sup>12</sup> Sikap dan perilaku dokter yang baik sangat mempengaruhi minat pasien untuk meminta pemeriksaan dan pengobatan pada dokter tersebut. Hasil ini sesuai dengan teori yang ada, bahwa kompetensi tenaga medis, dalam hal ini adalah dokter, akan mempengaruhi kepuasan dari pasien. Dokter yang memiliki kompetensi baik akan memiliki aspek perilaku profesional, mawas diri, dan pengembangan diri serta komunikasi efektif yang baik dalam menangani pasien, sehingga akan memberikan pelayanan yang baik bagi pasien.<sup>13</sup> Hubungan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien dalam pelayanan, seorang dokter bukan hanya harus pandai berkomunikasi secara teoritis, namun harus pandai secara praktik. Dalam mengimplementasikan kemampuannya, seorang dokter harus memiliki keterampilan dan berkomunikasi secara efektif. Komunikasi dokter-pasien yang efektif sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai kondisi pasien, agar dokter dapat membuat diagnosis, dan membantu pasien bekerja sama dengan dokter dalam proses penyembuhan kepada pasien.<sup>14</sup>

Kualitas Pelayanan dalam hal ini kualitas yang dinilai baik berasal dari pelayanan dokter yang dimiliki klinik pasien melihat keseluruhan kualitas atau keunggulan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Ketika seorang pasien memiliki kesan yang baik tentang suatu pelayanan rumah sakit, maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien cenderung berminat kembali berkunjung untuk menggunakan jasa dari klinik tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini didukung oleh penelitian Laiza Faaghna, dkk (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pasien.<sup>15</sup>

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kunjungan Kembali, hal ini didukung oleh Handayani

(2012) menjelaskan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik rumah zakat Yogyakarta.<sup>16</sup> Dari penelitian tersebut menemukan adanya pengaruh tidak langsung dari dimensi empati terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Pelanggan yang sangat puas akan berminat melakukan kunjungan ulang dalam hal ini kualitas yang dinilai baik berasal dari pelayanan dokter yang dimiliki Klinik Andilia Kabupaten Bogor, pasien melihat keseluruhan kualitas atau keunggulan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, tentu akan menjadi nilai lebih sendiri baik dari segi pasien kepada klinik maupun klinik dengan pesaingnya. Upaya memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien memicu pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan pada klinik tersebut.<sup>17</sup>

Dalam hal kepuasan pasien tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas untuk memenuhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dikelola dengan baik dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya pasien akan merasa puas. Karena, kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penentu tingkat kepuasan pasien.<sup>18</sup>

Kepuasan pasien bisa terjadi karena setelah melalui tahapan Setelah pembelian, pasien mendapatkan layanan sesuai harapannya sehingga mereka merasa puas kemudian dari pengalaman tersebut pasien berminat kembali untuk mengakses layanan serupa. Adanya sikap baik dari dokter ditambah dengan prosedur layanan yang menurut pasien mudah serta beberapa indikator lain. Keberhasilan klinik dalam memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan kepada para pasiennya bisa menumbuhkan loyalitas pasien. Pada penelitian ini didapatkan pengaruh pada analisis model struktural kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kunjungan kembali. Hal ini didukung oleh penelitian hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah responsive dan empathy, sedangkan dimensi tangible reliability, dan assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>14</sup>

Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kunjungan ulang, kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang. Variabel kepuasan pasien terbukti berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Pelanggan yang sangat puas akan berminat melakukan kunjungan ulang keberhasilan klinik dalam memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan kepada para pasiennya

bisa menumbuhkan loyalitas pasien.

Kunjungan Kembali Kompetensi Sumber Daya Manusia, mampu mempengaruhi Kunjungan Kembali sebesar 63,01%. Artinya ada sebanyak 36,99% faktor lain yang ikut mempengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia selain dari Kompetensi Sumber Daya Manusia faktor lain yang ikut mempengaruhi Kunjungan Kembali. Hal tersebut disebabkan karena berbagai faktor baik dari dalam maupun dari luar klinik. Faktor dari dalam klinik antara lain faktor ketenagaan, biaya pemeriksaan, kondisi fisik bangunan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor dari luar antara lain adanya fasilitas penyedia pelayanan kesehatan lain yang semakin banyak bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh persepsi pasien, antara lain persepsi terhadap bauran pemasaran.<sup>19</sup> Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan dokter (tenaga medis) dengan kembali berkunjung ke Klinik Sayung Husada aspek yang cukup dominan mempengaruhi keputusan pasien dalam berobat kembali ke klinik atau fasilitas kesehatan adalah kompetensi dokter dalam berkomunikasi dengan pasien dapat menimbulkan kesimpulan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>12</sup>

Dokter perlu relevan dan efektif dalam memahami keluhan pasien. Dokter juga perlu memiliki kemampuan untuk menggali dan bertukar informasi secara verbal dan nonverbal dengan pasien pada semua usia, anggota keluarga, masyarakat, kolega dan profesi lain. Pelayanan adalah salah satu hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien dari pelayanan klinik itu sendiri, termasuk pelayanan tenaga medis pemberi pelayanan kesehatan tersebut dari beberapa pengertian di atas, tampak bahwa pengertian kompetensi dokter lebih luas dari tujuan instruksional yang dibagi menjadi tiga ranah pendidikan, yaitu pengetahuan, psikomotor dan afektif.<sup>13</sup>

Dokter yang memiliki kompetensi baik akan memiliki aspek perilaku profesional, mawas diri, dan pengembangan diri serta komunikasi efektif yang baik dalam menangani pasien, sehingga akan memberikan pelayanan yang baik bagi pasien dan akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta pasien akan tertarik untuk melakukan kunjungan kembali ke pelayanan kesehatan tersebut.<sup>15</sup> Keberhasilan klinik dalam memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan kepada para pasiennya bisa menumbuhkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien akan terbentuk dengan sendirinya apabila klinik mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga hubungan jangka panjang antara pasien dan klinik akan terbentuk.<sup>17</sup>

Kelebihan penelitian ini bisa digunakan sebagai

pihak manajemen pelayanan kesehatan sejenis seperti klinik, puskesmas, rumah sakit dan lain-lain untuk mengambil keputusan bahwa kualitas layanan, kompetensi sumber daya manusia merupakan aset *intangibel* dalam suatu pelayanan. Sumber daya manusia dikatakan bernilai *valuable* jika sumber daya tersebut mampu menghasilkan *value* bagi pelayanan kesehatan karena merekrut dan menjaga karyawan yang baik harus mampu menempatkan sumber daya manusia yang sesuai dan harus ditingkatkan pengetahuannya serta bisa mengaplikasikan ilmunya untuk pengembangan perusahaan. Kemudian penelitian ini bisa menjadi masukan bagi pihak di Klinik Andilia Kabupaten Bogor ataupun pelayanan kesehatan lainnya dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan kesehatan yang menyangkut kepuasan pasien.

Kelemahan dalam penelitian ini tidak semua kompetensi sumber daya manusia yang ada di klinik diteliti hanya kompetensi dokter umum, kemudian penelitian ini tidak meneliti kepuasan pasien yang menggunakan BPJS sebaiknya pada penelitian sejenis bisa diteliti secara keseluruhan apakah ada perbedaan kepuasan pasien yang merupakan pasien umum atau pasien BPJS.

## KESIMPULAN

Dalam penelitian terdapat 4 variabel yaitu Kompetensi SDM, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kunjungan Kembali dan hasilnya menunjukkan adanya pengaruh kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak kepada berkunjung kembali di klinik Andilia Kabupaten Bogor. Kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang. Pelanggan yang sangat puas akan berminat melakukan kunjungan ulang.

## SARAN

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka saran-saran dalam penelitian selanjutnya yaitu meningkatkan mutu pelayanan dengan suatu program khusus untuk pasien dengan mengajak pasien untuk memberikan edukasi tentang cara hidup sehat dan hal lainnya, meningkatkan fasilitas fisik yang ada dengan meningkatkan kenyamanan mengadakan pelatihan dan seminar mengenai komunikasi bagi seluruh petugas kesehatan baik dokter, bidan, perawat maupun petugas lainnya, serta pihak manajemen dapat melakukan survey secara berkala mengenai kepuasan dalam pelayanan untuk memberikan evaluasi serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada.

## Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing serta kepada responden penelitian di Klinik Andilia dan Program Studi Magister Kefarmasian Fakultas Farmasi Universitas Pancasila.

**Conflict of Interest**

Penelitian ini tidak memiliki *conflict of interest*

**Author Contribution**

Penulis pada artikel ini terdiri dari 3 orang, S dan D merupakan dosen pembimbing sedangkan H merupakan yang melakukan penulisan, proses penyusunan data, interpretasi hasil, membuat draft artikel melakukan evaluasi dan analisis terhadap revisi artikel.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Jelcic S. Managing Service Quality to Gain Competitive Advantage in Retail Environment. TEM J [Internet]. 2014;3(2):181–6. Available from: <https://doaj.org/article/8fae02ae5dea40f8b786b3946a69247a>
2. Tores R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. J Ilmu Manaj [Internet]. 2015;5(1):116–28. Available from: [https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen/article/view/308](https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/308)
3. Mat Som AP, Marzuki A, Yousefi M, AbuKhalifeh AN. Factors Influencing Visitors' Revisit Behavioral Intentions: A Case Study of Sabah, Malaysia. Int J Mark Stud. 2012;4(4).
4. Swarjana Ketut. statistik kesehatan Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM. 7th ed. Semarang: Universitas Diponegoro; 2011.
5. Erwin Siahaya, Meinarni Asnawi PKAL. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja. Adm Bisnis [Internet]. 2016;01:1–6. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/12258/11837>
6. Suryaningrat D. Jurnal Ilmiah Ibnu Sina, 3(1), 115-124 Dani Suryaningrat. 3(1):115–24.
7. Tiyas M, Rohmani A. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien. Fak Kedokteran Universitas Muhanmadiyah Semarang. 2012;
8. Istiqomah N f. Inap Di Puskesmas Li Tambak. 2016
9. Faaghna L, Lita RP, Semiarty R. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). J Kesehat Andalas. 2019;8(2):295.
10. Triana Helmawati SDH, Program. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Univ. Muhammadiyah Yogyakarta.
11. Afrizal, Suhardi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien. JEM J Ekon dan Manaj STIE Pertiba Pangkalpinang. 2018;4(1):1–18.
12. Ari Lestari NC. Upaya Preventif, Mutu, Kepuasan Dan Loyalitas Ibu Hamil Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. J Educ Nursing(Jen). 2019;2(1):69–84.