

PENGARUH PROFESIONALISME, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGETAHUAN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP
KOMPETENSI PEGAWAI PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) DI DESA
KARANGASEM REMBANG

Patricia Dhiana Paramina SE MM¹ Munawaroh²

*¹ Staf Pengajar Program Studi Manajemen, ² Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi, Universitas Pandanaran*

ABSTRACT

Employee performance greatly assist the company in achieving objectives in both the short and long term. Employee performance as the ultimate goal and the way various leaders to ensure that the activities of employees and output corresponding organizational objectives. This study aims to determine the effect of professionalism, service quality, and knowledge to the employees' competence in Karangasem Rembang health center with customer satisfaction as an intervening variable.

The population in this study were all patients at the health center in Karangasem Rembang. Samples taken as many as 100 patients. Based on the results of data analysis can be concluded that there is a significant positive influence between professionalism with proven customer satisfaction professionalism coefficient of 0.946 and 1,337 t count < t table 1,984467. There is a significant positive effect between service quality and customer satisfaction proven service quality coefficient values of 0.970 and 0.985 t count < t table 1,984467. There is a significant positive effect between loyalty to customer satisfaction demonstrated knowledge 0,000 t sig < 0,05. The coefficient of determination of 0.350, which means variations in customer satisfaction Pustu changes in Karangasem Rembang influenced professionalism, quality of service, knowledge by 35 % while the remaining 65 % influenced by other factors outside there search.

Keywords: *professionalism, quality of service, knowledge, customer satisfaction*

ABSTRAKSI

Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan dalam meraih tujuan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja karyawan sebagai tujuan akhir dan merupakan cara berbagai pemimpin untuk memastikan bahwa aktivitas karyawan dan output yang dihasilkan sesuai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme, kualitas pelayanan, dan loyalitas terhadap kompetensi pegawai Puskesmas Pembantu di Karangasem Rembang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Pembantu di Karangasem Rembang. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien. Berdasarkan teknik pengambilan sampel, teknis analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara profesionalisme dengan kepuasan konsumen dibuktikan nilai koefisien profesionalisme sebesar 0,946 dan t hitung 1,337 < t table 1,984467 . Terdapat pengaruh yang positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dibuktikan nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,970 dan t hitung 0,985 < t table 1.984467. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengetahuan dengan kepuasan konsumen dibuktikan nilai

sig t $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,350 yang berarti variasi perubahan kepuasan konsumen Puskesmas Pembantu di Karangasem Rembang dipengaruhi profesionalisme, kualitas pelayanan, pengetahuan sebesar 35% sedangkan sisanya 65% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian.

Kata kunci : Profesionalisme, Kualitas pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Seperti halnya pada Puskesmas Karangasem yang terletak di Kabupaten Rembang ini setiap bulannya jumlah kunjungan pasien ke PUSTU mengalami penurunan disetiap bulannya hal tersebut diakibatkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien itu bermacam – macam seperti tingkat keprofesionalan para pegawai serta kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, obat-obatan yang diberikan dianggap kurang manjur menyembuhkan penyakit, Kurang detail dalam memberikan informasi kepada pada pasien, jumlah pegawai PUSTU yang terbatas mengakibatkan antrian yang sangat panjang dan membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sementara pasien tentu saja menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini juga mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh PUSTU.

Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. PUSTU Karangasem hanya menangani pasien rawat jalan yang sifatnya tidak berbahaya atau penyakit ringan, PUSTU juga tidak memiliki ruang untuk rawat inap. Jadi jika ada pasien yang sifatnya gawat darurat harus segera dibawa ke Puskesmas atau Rumah Sakit yang memiliki peralatan medis cukup canggih. Hal ini juga menjadikan PUSTU Karangasem sebagai tempat memberikan rujukan pasien dan tempat untuk melakukan kontrol pasien rumah sakit. Untuk penyakit yang ringan biasanya para pasien lebih memilih untuk periksa ke Dokter Umum atau ke Klinik Kesehatan yang lebih modern dibandingkan dengan periksa ke PUSTU.

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Variabel bebas (independen)

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang dapat berdiri sendiri atau variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhinya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini

- adalah profesionalisme (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan pengetahuan (X_3).
2. Variabel terikat (dependen)
Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan tergantung pada variabel lainnya. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kompetensi (Y_2).
 3. Variabel Intervening
Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan Variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Intervening juga merupakan variabel yang berfungsi menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain. Hubungan itu dapat menyangkut sebab akibat atau hubungan pengaruh dan terpengaruh. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y_1).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dari 100 responden frekuensi terbesar berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 53% .dan frekuensi paling kecil berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47%. Berdasarkan pengelompokan umur responden dapat diketahui bahwa pasien PUSTU di Karangasem paling banyak adalah pasien yang berumur 37 – 47 tahun dengan presentasinya sebesar 25% dan pasien yang paling sedikit adalah pasien yang berumur 81 – 91 tahun yaitu 2%. Berdasarkan pengelompokan pendidikan

responden dapat diketahui bahwa pendidikan responden paling banyak adalah SD dengan tingkat presentase 43% dan yang paling sedikit adalah SMP yaitu dengan presentase 23%.

Path Analisis

Analisis jalur (Path Analysis) merupakan pengembangan statistik regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus analisis jalur. Analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat (Sugiyono: 2009). Teknik analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap digram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y serta dampaknya kepada Z . Analisis korelasi dan regresi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.447 ^a	.200	.166	2.104	.200	5.923	4	95	.000

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	104.888	4	26.222	5.923	.000 ^b
Residual	420.552	95	4.427		
Total	525.440	99			

a. Dependent Variable: y2

b. Predictors: (Constant), y1, x2, x1, x3

Terlihat pada tabel 1 bahwa nilai R 0.200 hal ini berarti profesionalisme (X1), kualitas pelayanan (X2), pengetahuan (X3), dan kepuasan konsumen (Y1) memberikan kontribusi 20% dalam menjelaskan Kompetensi (Y2). Pada tabel Anova nilai signifikansinya adalah 0.000 kurang dari 0.05 hal ini berarti koefisien regresi berganda adalah signifikan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara X1, X2, X3, Y1 terhadap Y2.

dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh model mampu menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel bebasnya mampu memberikan hampir semua informasi yang

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.592 ^a	.350	.330	1.718	.350	17.258	3	96	.000

Nilai *Adjusted R Square* regresi tahap 1 sebesar 0.350 yang artinya variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel profesionalisme, kualitas pelayanan dan pengetahuan sebesar 0.350 atau 35 %,

sedangkan sisanya 65 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.447 ^a	.200	.166	2.104	.200	5.923	4	95	.000

Nilai *Adjusted R Square* regresi tahap 2 sebesar 0.200 yang artinya variabel kompetensi dapat dijelaskan oleh variabel profesionalisme, kualitas pelayanan, pengetahuan dan kepuasan konsumen sebesar 0.200 atau 20 %, sedangkan sisanya 80 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

signifikan antara X1, X2, X3, Y1 terhadap Y2.

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi :

1. Nilai *Adjusted R Square* regresi tahap 1 sebesar 0.350 yang artinya variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel profesionalisme, kualitas pelayanan dan pengetahuan sebesar 0.350 atau 35 %, sedangkan sisanya 65 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
2. Nilai *Adjusted R Square* regresi tahap 2 sebesar 0.200 yang artinya variabel kompetensi dapat dijelaskan oleh variabel profesionalisme, kualitas pelayanan, pengetahuan dan kepuasan konsumen sebesar 0.200 atau 20 %, sedangkan sisanya 80 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan antara lain adalah :

Berdasarkan Path Analisis :

1. Pada Uji Path Analisis bahwa nilai R 0.200 hal ini berarti profesionalisme (X1), kualitas pelayanan (X2), pengetahuan (X3), dan kepuasan konsumen (Y1) memberikan kontribusi 20% dalam menjelaskan Kompetensi (Y2).

Pada tabel Anova nilai signifikansinya adalah 0.000 kurang dari 0.05 hal ini berarti koefisien regresi berganda adalah signifikan. Terdapat pengaruh yang

Saran

Ada beberapa masukan yang dapat penulis ajukan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Puskesmas Pembantu (PUSTU) di Desa Karangasem Rembang diantaranya :

1. Melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang peningkatan pelayanan terhadap para pasien seperti tersedianya Laboratorium, alat tes gula darah dan kolesterol.
2. Menambah jumlah tenaga kerja seperti bagian administrasi dan apoteker agar para bidan dan perawat tidak bekerja sendiri meregistrasi dan memberikan obat sendiri kepada pasien sehingga tidak kuwalahan pada saat pasiennya banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Departmen Kesehatan. 2007. Direktorat Jendral Bina pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.
- Departmen Kesehatan. 2009. Sistem Kesehatan. Jakarta.
- Hamalik, Oemar. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (<http://ariyoso.wordpress.com/2009/11/27/multikolinearitas-dan-autokorelasi/>)
- <http://highknotzline.blogspot.com/2010/04/teknik-pengumpulan-data-dengan.html>
- (<http://konsultanstatistik.blogspot.com/2009/03/uji-asumsi-klasik.html>)
- <https://lauraerawardani.blogspot.com/2014/05/populasi-dan-sampel.html>
- <http://statistikceria.blogspot.com/2012/01/teori-analisis-deskriptif.html>
- Notoatmodjo, S. (2005) *Metode Penelitian Kesehatan*, edisi revisi, Rineke Cipta. Jakarta.
- Poerwopoespito, F.X. Oerip.S dan T.A. Tatag Oetomo. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta : Grasindo
- Soekidjo, Notoadmodjo. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Spencer, M., Lyle, Jr and Signe M. Spencer, *Competency at work Models for Superior Performance* (New York : John Wiley & Sons Inc, 2003), hlm. :
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- *Uji validitas dan Uji Reliabilitas*. Diakses dari http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/diklat_kursus_spss/d.Bab_II_Uji_Validitas_dan_Uji_Reliabilitas.pdf
- *VALIDITAS DAN RELIABILITAS*. Diakses dari <http://merlitafutriana.blogspot.com/p/validitas-dan-reliabilitas.html>