PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PANGHEGAR KECAMATAN PANYILEUKAN KOTA BANDUNG

# DRAFT TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Pada Program Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit**

# Disusun Oleh :

**TEZHA RURIAN RAMADHANI NPM 188020105**



# PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien dapat terjadi bila suatu kehendak dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap produk dan jasa yang diberkan Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan implikasinya terhadap indeks kepuasan masyarakat di puskesmas panghegar kecamatan panyileukan kota bandung. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik. Objek penelitian adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan puskesmas tanjungpandan dengan jumlah sampel 82 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis jalur *(analysis path)*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien masuk dalam kategori baik. Hasil analisis verifikatif dapat diketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualiatas pelayanan kesehatan dengan nilai 0.310 serta kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan kesehatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0.962. kesimpulan: terdapat pengaruh antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kesehatan serta implikasinya terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pangehagar Kota Bandung.

Kata kunci : kompetensi sumber daya manusia, kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

***ABSTRACT***

*Patient satisfaction can occur if there is a will where the needs, desires and expectations of patients can be fulfilled through the quality of service and the competence of human resources towards the products and services provided by the Puskesmas. The purpose of this study was to determine the effect of human resource competence on the quality of health services and its implications for the community satisfaction index at the Panghegar Public Health Center, Panyileukan District, Bandung City. This type of quantitative research with analytical survey research methods. The object of research is patients who use the services of the Tanjungpandan Public Health Center with a sample of 82 respondents. Analysis of the data used is using path analysis (path analysis). The results of the descriptive analysis show that in general the competence of human resources, quality of health services and patient satisfaction are in the good category. The results of the verification analysis can be seen that the competence of human resources affects the quality of health services with a value of 0.310 and the competence of human resources and the quality of health services together affect patient satisfaction, the path coefficient value is 0.962. Conclusion: there is an influence between the competence of human resources on the quality of health services and its implications for patient satisfaction at Pangehagar Health Center Bandung City.*

*Keywords: human resource competence, quality of health services, patient satisfaction*

# DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2013.Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “Problems and Strategies in Services Marketing”. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).

Bernard,L.,K., & Curry, J. F. (2011). Self-compassion: Conseptualizations, correlates, & interventions. Review of General Psychology, 15, No.4, 289-303

Buchari Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.

Departemen Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004, tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Jakarta.

Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media Fandy, Tjiptono. 2011.Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2.Yogyakarta:

Andi.

Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.

Andi.

Goetsch, DL, and David, S. 2008. Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, (2011), Andi. Yogyakarta.

Haliman dan Wulandari. 2012. Cerdas Memilih Rumah Sakit.Yogyakarta: CV. Andi Offset. Hasibuan, Malayu S.P, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Askara.

Hasibuan, Malayu S.P. 2016.Manajemen Sumber Daya Manusia. EdisiRevisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

172

Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin. 2016. Organisasi dan Manajemen Bisn Yogyakarta.

is. Ombak,

Hurriyanti Ratih, 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.

Bandung.ALFABETA,CV.

Hurriyati, Ratih. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: ALFABETHA.

Hutapea, dan Thoha. 2008. Tiga Komponen Utama Pembentukan Kompetensi. Kanaidi,2010,Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna

Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. “COMPETITIVE”Majalah Ilmiah,Vol6 No.2 Desember 2010,ISSN : 0216 : 2539

Kemenkes. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.

Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid 1dan 2. Jakarta. PT

Indeks.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), Principles of Marketin, 12th Edition,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta. Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.

Mangkunegara, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja. Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta

Notoatmodjo.(2014). Metodologi Penelitia Kesehatan.Jakarta : PT. Rineka Cipta

Noreti., 2016,Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien PadaPuskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten KotaWaringin Barat. Skripsi.Program Pascasarjana Universitas Terbuka : Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

2014.

Permenkes No 340 / Menkes / per / III / 2010 , Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010. Permenpan RB RI, 2017 Nomor 4 Tahun 2017, Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,2012, Manajemen Pemasaran ed.Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.

Robbins, StephenPand Timothy A. Judge(2015). Organizational Behavior. Pearson. United State America.Edisi 16

Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.

Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2011). SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Penerbit Salemba empat, Jakarta.

Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri. Spencer & Spencer. 2014. Karakteristik Dasar Perilaku Individu Yang Berhubungan Dengan

Kriteria Acuan Efektif Dalam Pekerjaan.

Supriyanto, Aji. 2005. “Pengantar Teknologi Informasi”. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Sunyoto, Danang. 2013. Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS, Cetakan I, Penerbit PT INDEKS, Jakarta.

Solomon, Michael. R. 2015. Consumer Behavior: Buying, Having and Being, 11th Edition, New Jersey: Prentice-Hall.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Bandung: Alfabeta.CV Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sweeney, J. And Soutar, G. 2001. “Consumer perceived value: the development of a multiple item scale”. Journal of Retailing, Vol. 77, pp. 203-205.

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,Yogyakarta: BPFE Tjiptono. 2014. Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan, Yogyakarta

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Jakarta 1992.

Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta. Ekonesia.