

The Influence of Competency to Services Quality and Patient Satisfaction at Hemodialysis Clinic Muslimat NU Cipta Husada

Febriani Kezia Haryanto

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling of satisfaction or dissatisfaction from a patient that happened after the patient feel the product result (services) compare to what they expected. At this research, researcher correlate the patient satisfaction with competency. So that, this research is designed to analyse the influence between competency to services quality, the influence between services quality to patient satisfaction and the influence between competency to patient satisfaction.

The study was conducted at the NU Cipta Husada hemodialysis clinic with an analysis unit all routine patients by providing questionnaires. This study was conducted with one short study. With a causality approach. Data analysis using SEM Technique. The results of this research are there is a positive influence between competency and services quality (H_1), and also a positive influence between services quality and patient satisfaction (H_2), but there is a negative influence between competency and patient satisfaction at hemodialysis clinic Muslimat NU Cipta Husada (H_3). It means the competency at hemodialysis clinic Muslimat NU Cipta Husada has indirect influence to patient satisfaction. Most of the patients feel the satisfaction direct from services quality. So that, competency is not really important to impact the patient satisfaction. The limitations of this study are the answers in the questionnaire sometimes the answers given did not show the real situation and the number of indicators not all been studied due to time constraints. The managerial implications of this research, in order for clinics to re-create HD machine investments and conduct periodic training for nurses, because satisfaction is felt by patients after they receive services as expected.

Keywords: Patient satisfaction, Competency, Services quality.

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada

Febriani Kezia Haryanto

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pasien disini dihubungkan dengan ada atau tidaknya pengaruhnya terhadap kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada dengan unit analisis semua pasien rutin dengan memberikan kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan one short study. Dengan pendekatan causalitas. Analisa data menggunakan Teknik SEM. Hasil penelitian didapatkan adanya pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan (H1) serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (H2). Namun tidak didapatkan pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien (H3). Maksudnya, pada pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, mereka lebih merasakan langsung kepuasannya melalui kualitas pelayanan. Sehingga kompetensi SDM bagi pasien-pasien di klinik tersebut bukan merupakan hal yang penting untuk mempengaruhi kepuasan. Adapun keterbatasan dari penelitian ini adalah pada jawaban di kuesioner terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya serta jumlah indikator yang belum semuanya diteliti karena adanya keterbatasan waktu. Implikasi manajerial penelitian ini, agar klinik membuat kembali investasi mesin HD serta melakukan pelatihan berkala untuk perawat, karena kepuasan dirasakan pasien setelah mereka menerima jasa yang sesuai harapan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan.