

Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

The Effect of Health Worker Competence on Patient Satisfaction with Health Services at Bombana District Hospital in 2025

Jamal Saripa^{1*}, Suhadi¹, Adius Kusnan¹

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

INFO ARTIKEL

Submitted:
14 maret 2026
Accepted:
04 Mei 2026
Publish Online:
13 Mei 2026

Kata Kunci:

kompetensi tenaga kesehatan, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, rumah sakit

Keywords:

health worker competency, patient satisfaction, health services, hospitals

This is an open-access article under the [CC BY-SA](#) license.



✉ Corresponding Author:

Jamal Saripa
Halau Oleo University, Kendari, Indonesia
Tel. 082134748931
Email: jamalsaripa40@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yang sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling*. Sampel penelitian ini adalah pasien melakukan pelayanan di RSUD Kabupaten Bombana sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan Teknik simple random sampling. Instrumen penelitian adalah lembar kuesioner. Variabel penelitian ini adalah motif (*motif*), sikap (*attitude*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skills*). Analisis data menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel Motif ($p= 0.000$), Attitude ($p= 0.000$), *self concept* ($p=0.040$), Knowledge ($p= 0.021$) dan Skills ($p=0.003$) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana. Uji *regresi logistik biner* menunjukkan bahwa variabel sikap yang paling berpengaruh dengan nilai Exp (B) 10.780. **Kesimpulan:** semakin tinggi pelayanan kesehatan dengan sikap (*attitude*) yang diberikan RSUD Kabupaten Bombana, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi motivasi dan kompetensi tenaga kesehatan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Abstract

Background: Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality and is significantly influenced by healthcare workers' competence. **Objective:** This study aims to determine the relationship between healthcare workers' competence and patient satisfaction with healthcare services at Bombana District General Hospital in 2025. **Methods:** This is a quantitative study using a cross-sectional approach and consecutive sampling. The study sample consisted of 100 patients receiving care at Bombana District General Hospital, selected using simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. The study variables were Motif, attitude, self-concept, knowledge, and skills. Data analysis utilized the chi-square test and logistic regression. **Results:** The analysis results indicate a significant association between the variables Motif ($p = 0.000$), attitude ($p = 0.000$), Self-Concept ($p = 0.040$), knowledge ($p = 0.021$), and Skills ($p = 0.003$) and patient satisfaction with healthcare services at Bombana District General Hospital. The binary logistic regression test showed that the attitude variable had the greatest influence, with an Exp(B) value of 10.780. **Conclusion:** The higher the quality of healthcare services provided by Bombana District General Hospital, as measured by attitude, the higher the patient satisfaction. Therefore, hospital management needs to take into account the factors that influence the motivation and competence of healthcare workers to improve the quality of care and patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (*Hospital Service Quality*). Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik semakin meningkat, menuntut rumah sakit untuk tidak hanya menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga sumber daya manusia (SDM) yang kompeten (Netsere et al., 2026). Rumah Sakit, sebagai pusat rujukan utama di daerah, menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan Kesehatan guna mempertahankan loyalitas dan persepsi positif pasien di tengah keterbatasan akses geografis dan distribusi tenaga Kesehatan (Adomah-Afari et al., 2019)

Permasalahan pada pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menyebabkan menurunnya mutu pelayanan seringkali disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah masalah infrastruktur seperti kualitas bangunan dan fasilitas umum, sedangkan permasalahan non infrastruktur yang sering dialami adalah masalah kinerja pegawai dan kompetensi pegawai rumah sakit. Kompetensi pada dasarnya merupakan sekumpulan syarat minimal seseorang dalam menjalankan suatu tugas atau fungsinya sesuai dengan bidangnya mencakup pendidikan, pengalaman, sikap, dan hal lain yang diperlukan (Ratnadi et al., 2020).

Kompetensi tenaga kesehatan, yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*), merupakan determinan fundamental dalam proses asuhan medis. Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa kegagalan dalam memenuhi standar kompetensi sering kali berujung pada malpraktik atau ketidakpuasan pasien. Namun, terdapat fenomena menarik di rumah sakit daerah di mana hubungan antara kompetensi teknis dan kepuasan pasien sering kali dimediasi oleh aspek komunikasi terapeutik dan empati, yang terkadang lebih dinilai tinggi oleh pasien dibandingkan aspek klinis semata (Suwartono & Ramli, 2024).

Salah satu faktor yang sangat menentukan tercapainya kepuasan pasien ialah kompetensi tenaga kesehatan. Dalam tata kelola rumah sakit, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan klinis, tetapi juga tercermin dalam ketepatan tindakan, kemampuan komunikasi, empati, profesionalisme, dan konsistensi pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu kondisi dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Rumah Sakit mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan (Adawiah, 2025).

. Dalam tata kelola rumah sakit, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan klinis, tetapi juga tercermin dalam ketepatan tindakan, kemampuan komunikasi, empati, profesionalisme, dan konsistensi pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Instrumen Survei Akreditasi Rumah Sakit tahun 2024 menegaskan bahwa rumah sakit wajib memiliki proses kredensial yang efektif, memverifikasi pendidikan, registrasi, sertifikasi, izin, pelatihan, dan pengalaman tenaga kesehatan, serta memastikan staf yang memberikan pelayanan benar-benar kompeten sesuai kondisi pasien. Temuan penelitian multicenter di unit triase rumah sakit juga menunjukkan bahwa tingkat kompetensi perawat berkorelasi signifikan dengan kepuasan pasien, dan pasien sangat menghargai kompetensi teknis serta empati petugas. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan unsur inti dalam membangun pengalaman pasien yang positif.

Direktorat Jenderal Kesehatan Kementerian Kesehatan mencantumkan kepuasan pasien sebagai salah satu Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit dengan target >76,61, kepuasan pasien merupakan *outcome* dari pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, serta sarana

prasarana yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan sekadar penilaian subjektif, tetapi bagian dari ukuran kinerja pelayanan kesehatan yang harus dikelola secara sistematis oleh rumah sakit (Laili et al., 2025).

Berdasarkan profil RSUD Kabupaten Bombana merupakan rumah sakit umum kelas C milik pemerintah daerah dengan status BLUD. Data profil rumah sakit menunjukkan adanya penurunan tingkat BOR dari 52,0% pada tahun 2023 menjadi 41% pada tahun 2024. Kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2022 hingga 2024 mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 30.959 pasien, pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 37.129 pasien namun pada tahun 2024 mengalami penurunan sebanyak 34.198 pasien. Penurunan ini dapat diinterpretasikan sebagai berkurangnya jumlah pasien rawat inap, yang salah satu penyebabnya mungkin adalah ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien memiliki hubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan. Ketika kepuasan menurun, hal ini dapat berdampak pada menurunnya loyalitas dan kunjungan ulang pasien, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana hubungan kompetensi tenaga Kesehatan baik secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Bombana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan bagi manajemen rumah sakit dalam melakukan perencanaan pengembangan SDM dan peningkatan standar mutu pelayanan kesehatan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi observasional analitik melalui rancangan *cross-sectional study*. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (kompetensi tenaga kesehatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) yang diukur secara simultan pada satu titik waktu tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di wilayah RSUD Kabupaten Bombana pada 1 Desember tahun 2025 sampai 26 Januari tahun 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana selama masa penelitian. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden.

Kriteria inklusi meliputi: (1) Pasien berusia 17–65 tahun; (2) Pasien yang telah mendapatkan pelayanan minimal 2 kali atau telah menjalani rawat inap minimal 2 hari; (3) Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan gangguan kognitif atau dalam kondisi gawat darurat. Teknik penarikan sampel menggunakan *simple random sampling*, di mana setiap pasien yang memenuhi kriteria inklusi dimasukkan sebagai sampel sampai jumlah yang dibutuhkan terpenuhi.

Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian:

1. Kuesioner Kompetensi: Diadaptasi dari standar kompetensi profesi kesehatan yang mencakup

dimensi motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan dan skill (skala Likert 1-5).

2. Kuesioner Kepuasan Pasien: Menggunakan instrumen SERVQUAL (*Service Quality*) yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara mandiri (*self-administered*) oleh responden setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan penelitian. Peneliti dibantu oleh enumerator yang telah diberikan persepsi yang sama (*common perception*) untuk meminimalisir bias dalam penjelasan kuesioner kepada responden yang membutuhkan bantuan literasi.

Analisis Data

Data diolah menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis dilakukan dalam dua tahapan: Analisis Univariat: Untuk mendeskripsikan karakteristik demografi responden dan distribusi frekuensi tiap variabel. Analisis Bivariat: Menggunakan uji Chi-Square atau *fisher's exact* untuk melihat hubungan antar variabel.

HASIL

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, Pendidikan dan jenis pekerjaan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Distribusi Karakteristik Reponden di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

| No | Karakteristik responden | Jumlah (n) | Presentase (%) |
|------------------------|-------------------------|------------|----------------|
| Jenis kelamin | | | |
| 1 | Laki-Laki | 35 | 35,0 |
| | Perempuan | 65 | 65,0 |
| Pendidikan | | | |
| 2 | Tidak sekolah | 2 | 2,0 |
| | SD | 11 | 11,0 |
| | SMP | 22 | 22,0 |
| | SMA | 32 | 32,0 |
| | D3 | 4 | 4,0 |
| | S1 | 29 | 29,0 |
| Jenis pekerjaan | | | |
| | ASN | 21 | 21,0 |
| | Polri | 6 | 6,0 |
| | Swasta | 19 | 19,0 |
| | Petani | 10 | 10,0 |
| | Nelayan | 10 | 10,0 |
| | IRT | 22 | 22,0 |
| | Pelajar | 12 | 12,0 |

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (65,0%). Dari aspek tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah atas, yaitu SMA (32,0%) dan pendidikan tinggi S1 (29,0%), sementara proporsi terkecil adalah responden yang tidak bersekolah (2,0%). Adapun berdasarkan profil pekerjaan, distribusi responden cukup heterogen dengan proporsi tertinggi merupakan Ibu Rumah Tangga (22,0%) dan ASN (21,0%), sedangkan kelompok Polri merupakan proporsi terendah (6,0%).

Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana

Tabel 2. Hubungan Kompetensi tenaga kesehatan terhadap pasien di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

| No | Kompetensi pegawai | Kompetensi pegawai | | | | Total | | p-value |
|----|-------------------------------------|--------------------|------|------------|------|-------|-------|---------|
| | | Puas | | Tidak puas | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Motif (<i>motif</i>) | | | | | | | |
| | Baik | 77 | 88,0 | 11 | 12,0 | 88 | 100,0 | 0,000 |
| | Kurang | 4 | 33,0 | 8 | 67,0 | 12 | 100,0 | |
| 2 | Sikap (<i>attitude</i>) | | | | | | | |
| | Baik | 77 | 90,0 | 9 | 10,0 | 86 | 100,0 | 0,000 |
| | Kurang | 4 | 29,0 | 10 | 71,0 | 14 | 100,0 | |
| 3 | Konsep diri (<i>self concept</i>) | | | | | | | |
| | Baik | 77 | 84,0 | 15 | 16,0 | 92 | 100,0 | 0,040 |
| | kurang | 4 | 50,0 | 4 | 50,0 | 8 | 100,0 | |
| 4 | Pengetahuan | | | | | | | |
| | Baik | 80 | 83,0 | 16 | 17,0 | 96 | 100,0 | 0,021 |
| | Kurang | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 4 | 100,0 | |
| 5 | Keterampilan (<i>skill</i>) | | | | | | | |
| | Baik | 77 | 86,0 | 13 | 14,0 | 90 | 100,0 | 0,003 |
| | Kurang | 4 | 40,0 | 6 | 60,0 | 10 | 100,0 | |

*keterangan: hasil uji fisher's exact

PEMBAHASAN

Hubungan Motif (*Motif*) pada kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Motif (*motif*) merupakan salah satu unsur penting dalam kompetensi tenaga kesehatan yang berkaitan dengan dorongan internal individu untuk bertindak, melayani, dan menyelesaikan tugas secara optimal. Motif yang baik tercermin dari semangat kerja, tanggung jawab, kepedulian terhadap pasien, serta keinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit, motif tenaga kesehatan sangat berpengaruh terhadap cara petugas berinteraksi dengan pasien dan memberikan asuhan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 88 responden (100%) yang diberikan Motif (*Motif*) baik, terdapat 77 (88%) yang merasa puas dan 11 (12%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 12 responden (100%) yang diberikan bukti langsung kurang, terdapat 4 (33%) yang merasa puas dan 8 (67%) yang merasa tidak puas. Dan hasil uji variabel Motif (*Motif*) memberikan nilai yang signifikan 0,000 artinya ada hubungan Motif (*Motif*) pada kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025.

Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika pasien merasakan adanya kesungguhan dan ketulusan (motivasi intrinsik) dari petugas kesehatan dalam membantu proses penyembuhan, hal tersebut akan menciptakan rasa aman dan kepercayaan (*trust*). Kepuasan pasien bukan hanya dipicu oleh keberhasilan klinis, tetapi juga oleh aspek emosional yang muncul dari interaksi tersebut. Tenaga kesehatan yang bekerja hanya berdasarkan motivasi ekstrinsik (seperti sekadar menggugurkan kewajiban atau menghindari sanksi) cenderung tampil kaku dan kurang responsif, sehingga pasien merasa kurang dihargai

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari, *et al* (2026), bahwa motif tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja tenaga kesehatan hal ini dapat dilihat bahwa nilai p value sebesar 0.001 dan nilai koefisien regresi sebesar 0.64 yang berarti setiap penambahan 1 unit motif kerja akan meningkatkan 0.64 unit kinerja, sejalan dengan Juliani (2007) dimana motif intrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan (Sari et al., 2026)

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sampurno *et al* (2026), bahwa ada hubungan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis. penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi teknis, motivasi tenaga kesehatan turut berperan penting dalam membentuk kualitas pelayanan. Kombinasi antara kemampuan profesional dan semangat pelayanan yang tinggi menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan (Sampurno et al., 2026)

Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas Motif (*Motif*) berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebaliknya, apabila kualitas Motif (*Motif*) menurun, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di BLUD RSUD Kabupaten Bombana juga cenderung ikut menurun.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motif (motif) tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025, Motif (motif) merupakan faktor penting dalam kompetensi tenaga kesehatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik motif yang dimiliki tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja tenaga kesehatan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Hubungan Sikap (*Attitude*) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Sikap (*attitude*) tenaga kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam kompetensi tenaga kesehatan yang berperan besar dalam membentuk kualitas pelayanan kesehatan. Sikap mencerminkan perilaku, cara berkomunikasi, empati, kesopanan, serta tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, sikap tenaga kesehatan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga bagaimana tenaga kesehatan berinteraksi dan merespons kebutuhan pasien (Bragge et al., 2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden (100%) yang diberikan Sikap (*Attitude*) baik, terdapat 77 (90%) yang merasa puas dan 9 (10%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 14 responden (100%) yang diberikan bukti langsung kurang, terdapat 4 (29%) yang merasa puas dan 10 (71%) yang merasa tidak puas. Dan hasil uji variabel Sikap (*Attitude*) memberikan nilai yang signifikan 0,000 artinya ada hubungan Sikap (*Attitude*) pada kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Damayanti *et al* (2024), Mayoritas responden yaitu 94 (54,7%) menyatakan sikap petugas dalam kategori positif dan sebagian besar responden yaitu 90 (52,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) UPTD Puskesmas I Denpasar Timur

(Darmayanti, Susanti, & Noviana Sagitarini, 2024)

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi Darmayanti *et al* (2024) yang menunjukkan adanya pengaruh bahwa sikap pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dan komitmen pasien dan komitmen pasien secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Karena koefisien regresi standar dari hubungan langsung jalur antara sikap pelayanan dan komitmen pasien berkorelasi signifikan, $r=0,232$ ($P < 0,001$), koefisien regresi standar dari hubungan langsung jalur antara komitmen pasien dan kepuasan pasien berkorelasi signifikan, $r=0,477$ ($p < 0,001$). Oleh karena itu, komitmen pasien mungkin sebagian memediasi hubungan antara sikap pelayanan dan kepuasan pasien, yang perlu diuji lebih lanjut untuk menentukan hubungan tidak langsungnya (Darmayanti, Susanti, & Sagitarini, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian di BLUD RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025, dan dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sikap tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Hubungan ini dapat dijelaskan karena pasien tidak hanya menilai pelayanan dari hasil tindakan medis yang diberikan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami. Sikap tenaga kesehatan yang ramah, sopan, empatik, dan responsif mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai bagi pasien. Kondisi tersebut berpengaruh secara psikologis terhadap persepsi pasien, sehingga pasien merasa puas meskipun menghadapi kondisi sakit atau keterbatasan selama menjalani perawatan. Sikap sebagai bagian dari kompetensi tenaga kesehatan mencerminkan profesionalisme dalam bekerja. Tenaga kesehatan yang memiliki sikap positif cenderung lebih sabar dalam menghadapi keluhan pasien, mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan kesehatan yang menekankan pentingnya aspek interpersonal dalam pelayanan.

Hubungan Konsep diri (*selfconcept*) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Konsep diri (*self concept*) merupakan salah satu komponen kompetensi tenaga kesehatan yang berkaitan dengan cara individu memandang dirinya sendiri, termasuk nilai, sikap, kepercayaan, serta identitas profesional dalam menjalankan peran sebagai tenaga kesehatan. Konsep diri yang positif akan membentuk rasa percaya diri, tanggung jawab, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sebaliknya, konsep diri yang kurang baik dapat memengaruhi kualitas interaksi dan kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden (100%) yang diberikan Konsep diri (*Self Concept*) baik, terdapat 77 (84%) yang merasa puas dan 15 (16%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 8 responden (100%) yang diberikan bukti langsung kurang, terdapat 4 (50%) yang merasa puas dan 4 (50%) yang merasa tidak puas. Pada hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,040$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara konsep diri (*self concept*) tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di BLUD RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara konsep diri tenaga kesehatan dan kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa konsep diri (*self concept*) sebagai bagian dari kompetensi tenaga kesehatan berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pasien, di mana

konsep diri yang baik cenderung diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025.

Tingginya tingkat kepuasan pasien pada kelompok yang menilai konsep diri tenaga kesehatan baik menunjukkan bahwa pasien merasakan adanya sikap empati, komunikasi yang baik, serta perhatian dari tenaga kesehatan selama proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nursalam (2017) yang menyatakan bahwa konsep diri tenaga kesehatan yang baik akan tercermin dalam perilaku caring dan komunikasi terapeutik, yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Garusinga (2022), bahwa korelasi atau hubungan (R) antara konsep diri (X1) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,897. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,805, yang mengandung pengertian bahwa hubungan variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 80,5 %. Jadi H₀ diterima dengan adanya pengaruh konsep diri dan pelayanan keperawatan sebesar 80,5% dan Korelasi atau hubungan (R) antara kepuasan kerja (X2) dan pelayanan keperawatan (Y) yaitu sebesar 0,804. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0,646, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (konsep diri) terhadap variabel terikat (pelayanan keperawatan) adalah sebesar 64,6 %. Jadi H₀ diterima dengan adanya pengaruh kepuasan kerja dan pelayanan keperawatan sebesar 64,6%. Sedangkan besarnya hubungan antara konsep diri (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap pelayanan keperawatan (Y) dengan koefisien korelasi adalah 0,908, hal ini menunjukkan hubungan yang tinggi. Sedangkan kontribusi atau sumbangan secara stimulan variabel konsep diri terhadap pelayanan keperawatan adalah 82,5% sedangkan 17,5% ditentukan oleh variable kepuasan kerja (Garusinga, 2022)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sukmawati, *et al* (2022) menunjukkan bahwa konsep diri perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, di mana konsep diri yang positif berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan, Responden dalam penelitian ini adalah perawat TKS yang berjumlah 30 perawat, sedangkan partisipan yang digunakan dalam wawancara mendalam sebanyak 5 orang perawat TKS yang ada di RSUD Tapanuli Bagian Selatan. Hasil analisa data diperoleh hasil bahwa konsep diri profesional perawat TKS adalah tinggi sebanyak 21 orang (70%) dan sedang sebanyak 9 orang (30%). Dan hasil analisa data kualitatif menggunakan *Chollaizy metode* menunjukkan konsep diri profesional perawat TKS mayoritas tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan kepada perawat TKS dimanapun berada agar tetap memiliki konsep diri profesional perawat yang tinggi, agar bisa memberikan kepuasan kepada pasien (Sukmawati et al., 2022)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan dengan konsep diri positif lebih yakin dalam mengambil keputusan klinis dan menjelaskan kondisi pasien. Hal ini membuat pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara konsep diri tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Konsep diri yang positif meningkatkan rasa percaya diri, profesionalisme, dan kualitas interaksi pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025.

Hubungan Pengetahuan (*Knowledge*) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Pengetahuan tenaga kesehatan merupakan komponen penting dalam kompetensi profesional yang mencakup pemahaman tentang prosedur pelayanan, standar operasional, komunikasi terapeutik, serta kemampuan klinis sesuai bidangnya. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan memadai cenderung mampu memberikan pelayanan yang tepat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga menimbulkan rasa percaya dan puas pada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 96 responden (100%) yang diberikan Pengetahuan (*Knowledge*) baik, terdapat 80 (83%) yang merasa puas dan 16 (17%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 4 responden (100%) yang diberikan bukti langsung kurang, terdapat 1 (25%) yang merasa puas dan 3 (75%) yang merasa tidak puas. Dan hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,021$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan (*knowledge*) pada kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara pengetahuan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu. Penelitian oleh ISuhartina dkk (2020) Sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 responden yang ditentukan menggunakan teknik total sampling, penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yang menjadi acuan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, serta penelitian ini di analisis menggunakan dua uji yang berbeda yaitu untuk analisis univariat uji yang digunakan adalah uji distribusi frekuensi dan untuk analisis bivariat menggunakan uji *fisher exact test*. Hasil penelitian dengan menggunakan uji *fisher exact test* 0,000 ($< 0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien. Kesimpulan ada hubungan antara tingkat pengetahuan dengan kepuasan pemberian *Informed consent*. Saran Bagi profesi perawat menambah pengetahuan dibidang keperawatan dalam rangka pengembangan profesi keperawatan (Suhartina et al., 2020)

Penelitian oleh Jelita *et al* (2023) pada hasil uji hipotesis pertama(H1) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena nilai koefisiennya adalah sebesar +0.233 dan thitungadalah sebesar 2.024 (> 1.645), didukung. Nilai koefisienjalur standaradalah positif yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin tinggi tingkat kepuasandan sebaliknya. Hal ini menegaskan pentingnya kompetensi pengetahuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang memadai terhadap kepuasan pasien (Jelita et al., 2023)

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, sehingga meningkatkan pengalaman pasien selama proses perawatan. Lebih lanjut, kecerdasan emosional terbukti memainkan peran sebagai faktor moderasi yang memperkuat hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami serta merespons emosi pasien sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pihak manajemen rumah sakit fokus pada investasi dalam program pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, dengan penekanan khusus pada peningkatan kecerdasan emosional. Mengingat pentingnya keterampilan emosional dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Pengetahuan tenaga kesehatan yang memadai memungkinkan pemberian pelayanan yang lebih tepat, jelas, dan sesuai

dengan kebutuhan pasien, baik dalam aspek tindakan medis maupun dalam pemberian informasi terkait kondisi dan prosedur pelayanan. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama mendapatkan pelayanan Kesehatan pada pelayanan di BLUD RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Hubungan Keterampilan (*Skills*) pada kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025

Keterampilan (*skills*) merupakan salah satu unsur penting dalam kompetensi tenaga kesehatan yang berkaitan dengan kemampuan teknis dan nonteknis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keterampilan mencakup ketepatan dalam melakukan tindakan, kecepatan pelayanan, kemampuan berkomunikasi secara efektif, serta kecakapan dalam menangani keluhan pasien. Keterampilan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden (100%) yang diberikan Keterampilan (*Skills*) baik, terdapat 77 (86%) yang merasa puas dan 13 (14%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 10 responden (100%) yang diberikan bukti langsung kurang, terdapat 4 (40%) yang merasa puas dan 6 (60%) yang merasa tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,003$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara Keterampilan (*Skills*) tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara Keterampilan (*Skills*) tenaga kesehatan dan kepuasan pasien dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Windarti *et al* (2024) pada hasil uji hipotesis ketiga (H3) yang menunjukkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* dengan nilai koefisien jalur standar sebesar +0.323 dan t -hitung (=3.594) > t -tabel (=1.645), didukung. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat keterampilan dari perawat di klinik Wocare akan berdampak terhadap naiknya tingkat kepuasan pasien dan berlaku sebaliknya. Oleh karena itu, dalam rangka mempertahankan kinerja para perawat di klinik Wocare, pihak manajemen membuat agenda rutin untuk para staf dan perawat agar dapat mempererat hubungan kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih baik dan juga memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala bagi para perawat agar *skill* dapat terus berkembang (Windarti et al., 2024)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Meilina dan Bernarto (2021) pada Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) persepsi mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($\beta = 0,043$; $t = 1,739$; $p = 0,048$); (2) keterampilan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($\beta = 0,058$; $t = 2,227$; $p = 0,028$); (3) persepsi mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,256$; $t = 3,390$; $p = 0,001$); (4) keterampilan tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,567$; $t = 8,358$; $p = 0,000$); dan (5) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ($\beta = 0,170$; $t = 4,228$; $p = 0,000$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan dan keterampilan tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang. Selain itu, kepuasan pasien memediasi pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan dan keterampilan tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang. Temuan ini diharapkan

berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen rumah sakit dan menjadi masukan bagi praktisi dalam meningkatkan kualitas layanan (Meilina & Bernarto, 2021)

Pasien cenderung merasa puas apabila tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara profesional, terampil, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan pasien. Keterampilan yang baik juga dapat meminimalkan kesalahan tindakan, meningkatkan kepercayaan pasien, serta menciptakan hubungan terapeutik yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterampilan (skills) tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan, workshop keterampilan klinis, serta evaluasi kinerja secara berkala guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Bombana tahun 2025. Seluruh dimensi kompetensi yang diuji, yaitu motif, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan, terbukti menjadi determinan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien

Manajemen rumah sakit disarankan untuk menggeser paradigma pengembangan SDM dari yang semula berfokus pada aspek teknis (*hard skills*) ke arah pengembangan karakter dan motivasi pelayanan (*soft skills*). Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala, *character building*, serta menciptakan sistem penghargaan (*reward*) yang berbasis pada survei kepuasan pasien untuk menjaga motivasi dan sikap positif petugas. peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan metode kualitatif atau *mixed-methods* guna mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien, seperti ketersediaan sarana prasarana, waktu tunggu pelayanan, dan sistem birokrasi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, R. (2025). The Influence of Competence and Patient Satisfaction on Employee Performance through Service Quality at Community Health Center in Ternate City. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 3(2), 45–67. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i2.3061>
- Adomah-Afari, A., Doris Darkoa Mantey, D., & Awuah-Werekoh, K. (2019). Factors influencing a long-term relationship between healthcare providers and patients – perspectives of patients at a public regional hospital, Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(3), 364–386. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-05-2017-0021>
- Bragge, P., Delafosse, V., Kellner, P., Cong-Lem, N., Tsering, D., Giummarra, M. J., Lannin, N. A., Andrew, N., & Reeder, S. (2025). Relationship between staff experience and patient outcomes in hospital settings: an overview of reviews. *BMJ Open*, 15(1), 1–1. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-091942>
- Darmayanti, N. L. P. L., Susanti, N. D., & Sagitarini, P. N. (2024). Hubungan Sikap Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli KIA Uptd Puskesmas I Denpasar Timur. *Jurnal Medika Usada*, 7(2), 1–5.
- Garusinga, R. (2022). Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2), 85.

- Jaber, S., Fawaz, M., Rayan, A., Alhroub, N., Suliman, M., AlBashtawy, M., Al-Amer, R., & Alkhalwaldeh, A. (2022). Relationship between Nurses' Attitudes and Satisfaction with Bedside Shift Reports and Patient Safety Culture. *Nurse Media Journal of Nursing*, 12(3), 414–422. <https://doi.org/10.14710/nmjn.v12i3.47811>
- Jelita, V., Byre, R. O., C M. H., & Mea, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Medis dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *SJMB: Scientific Journal of Management and Business*, 4(2), 104–113.
- Laili, N., Hariyanti, T., & Setijowati, N. (2025). Effect of service quality on inpatient satisfaction at Dr. Saiful Anwar Regional General Hospital, East Java Province. *Journal of Community Health and Preventive Medicine*, 5(1), 81–89.
- Meilina, & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 6.
- Netsere, H. B., Mekonnen, G. B., Tsehay, Y. T., Mamo, S. T., Messelu, M. A., Demile, T. A., Abebe, G. K., Belay, A. E., Belayneh, A. G., Adal, O., & Mulatu, S. (2026). Patient satisfaction and associated factors with outpatient department services at the University of Gondar Comprehensive Specialized Referral Hospital, northern Ethiopia. A cross-sectional study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 24(5), 100983. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2026.100983>
- Ratnadi, N. M. D., Martunis, A., Aryanto, D., & Widanaputra, A. A. G. P. (2020). The hospital management's responses to implementing a transformational leadership style at Dr. Zainoel Abidin Regional Public Hospital. *International Journal of Public Leadership*, 16(4), 337–357. <https://doi.org/10.1108/IJPL-05-2019-0022>
- Sampurno, T. J., Astutik, R. Y., & W, A. S. (2026). Pengaruh Motivasi, Kemampuan Dan Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Menara Medika*, 8(2), 258–266.
- Sari, R. A., Mahawati, E., & Isworo, S. (2026). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien: Literature Review. *Journal of Nursing*, 10(1), 829–837. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Suhartina, Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawatjalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 6–16.
- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JKI)*, 8, 90–101.
- Suwartono, H., & Ramli, A. (2024). The Effect Of Health Care Service Quality On BPJS Outpatient Patient Satisfaction At Undata Regional Public Hospital, Palu City, Central Sulawesi Province. *Journal Eduhealth*, 15(4), 1475–1486. <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i04>
- Windarti, A., Herlambang, T., & Sanosra, A. (2024). Multidisciplinary Output Research For Actual and International Issues. *MORFAI Journal*, 4(3), 2808–6635. <https://doi.org/10.54443/morfai.v4i3.3606>