

**SYSTEMATIC REVIEW: PENGARUH KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN
DAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT**

**SYSTEMATIC REVIEW: THE INFLUENCE OF HEALTH PERSONNEL
COMPETENCE AND HEALTH SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN THE
HOSPITALS**

Adibatu Syarifah^{1*}, Sri Rahayu¹

¹Prodi Magister Manajemen Rumah Sakit, Dosen Magister Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat

¹Universitas Muhammadiyah Prof Dr. Hamka, Jakarta Selatan

***Email:** adibatusyarifah17@gmail.com

ABSTRAK

Sistem pelayanan kesehatan yang baik dan efektif merupakan elemen yang sangat penting dalam kemajuan dan peningkatan kualitas suatu pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh institusi kesehatan karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan peneliti adalah *Systematic Review* dengan cara mengumpulkan, menyeleksi, dan mengkaji artikel ilmiah sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah artikel dalam penelitian ini yaitu 4 artikel yang terdiri dari jurnal nasional yang sesuai dengan kriteria Inklusi. Hasil pembahasan menjelaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kompetensi tenaga kesehatan menjadi penting karena berhubungan langsung dengan pasien, sedangkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit menunjukkan kualitas mutu dari rumah sakit tersebut.

Kata kunci: Kompetensi, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

A good and effective health care system is a very important element in the progress and improvement of the quality of a service. The quality of health care should be observed by health institutions as it has an impact on patient satisfaction. This study is purpose to determine the impact of health care and health care competence on patient satisfaction. The method used by researchers is Systematic Review by collecting, selecting, and studying articles according to the purposes of research. Articles in this study is 4 articles of national journals that fit the inclusion criteria. The results of this study are health personnel competence and health services influence on patient satisfaction. The competence of health workers is important because it is directly related to patients, while the health services provided by the hospital show the quality of the hospital.

Keywords: competence, health services, satisfaction

Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian berharga di dalam suatu perusahaan yang kiranya akan memberikan manfaat, mendorong dan menuntun jalannya kegiatan perusahaan meskipun di perusahaan tersebut sudah tersedia aneka macam faktor lain yang dibutuhkan. dalam (Osama, 2022). Sumber Daya Manusia sangat diperlukan dalam suatu organisasi dan perusahaan. Rumah Sakit juga merupakan salah satu tempat yang membutuhkan SDM, karena rumah sakit melibatkan berbagai jenis tenaga seperti dokter, perawat, farmasis hingga staf administrasi.

Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang berbasiskan atas keterampilan dan pengetahuan dan didukung juga perilaku kerja yang diinginkan oleh pekerjaan tersebut. Menurut Spencer dalam (Ariyanti & Sahputra, 2020). Kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu hal yang berperan dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit memungkinkannya kembali lagi dan bahkan dapat memberikan ulasan yang positif sehingga meningkatkan citra Rumah Sakit. Ketika tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang tinggi, mereka akan

memberikan pelayanan kesehatan yang baik pula terhadap pasien.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pelayanan Kesehatan menjadi peranan utama dalam pengalaman pasien. Pelayanan kesehatan tidak hanya pelayanan medis saja, tetapi seluruh pelayanan yang ada di rumah sakit seperti komunikasi antar pasien dengan tenaga medis, efektivitas pengobatan, respon terhadap setiap keluhan yang pasien ajukan serta penanganannya. Oleh karena pelayanan kesehatan yang baik memiliki banyak komponen yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien harus mencakup pendekatan teknis, komunikatif, dan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pasien.

Menurut Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien di rumah sakit tidak hanya menunjukan seberapa efisien kebutuhan

medis pasien terpenuhi, tetapi juga menjadi indikator pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan reputasi dan jumlah kunjungan rumah sakit, sedangkan kekecewaan pasien dapat berdampak negative terhadap reputasi rumah sakit.

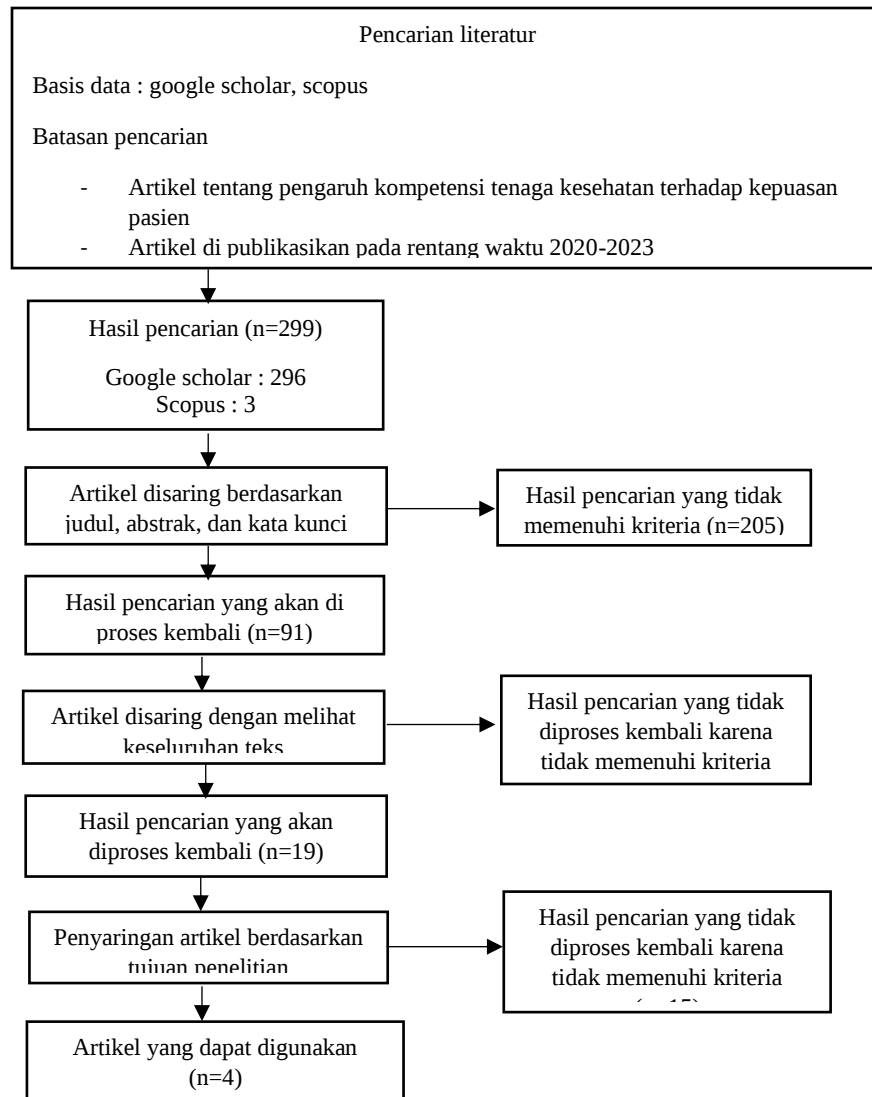
Rumah Sakit diharuskan meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memberikan pelayanan yang paling baik dan lengkap di lingkungannya. Layanan yang diberikan ini nantinya akan berdampak langsung pada peningkatan performa rumah sakit. Meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan juga merupakan hal yang penting, karena kompetensi tenaga kesehatan akan meningkatkan kinerja pada setiap departemen. Dengan latar belakang yang

telah peneliti paparkan, maka peneliti mengambil garis besar masalahnya yaitu Bagaimana Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit?

Metodologi Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Literature Review*. *Literature Review* adalah sebuah rancangan penulisan dengan menggunakan referensi dari jurnal yang sudah dipublikasikan dan diteliti. Pencarian jurnal dalam Literature ini menggunakan data dan bersumber dari *google Scholar* dan *Scopus*. Kata kunci yang digunakan yaitu Kompetensi tenaga kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, dan Rumah Sakit.

Analisis Pencarian Literatur



Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kajian literatur yang dilakukan terhadap 4 jurnal, didapatkan analisis sebagai berikut,

Tabel Analisis Jurnal

No	Penulis	Tahun	Nama Jurnal	Judul Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yustriani, Siti Khoiroh Muflihatin	2022	Borneo Student Research	Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional dengan 96 responden. Metode pengambilan sampel purposive digunakan. Uji bivariat Mann Whitney	Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat maka dapat ditarik suatu kesimpulan, antara lain: Karakteristik berdasarkan 96 responden sebagian besar umur responden adalah 18-40 tahun sebanyak 45 orang (46,9%), jenis kelamin sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 52 orang (54,2%), sebagian besar responden SMA sebanyak 42 orang (43,8%). Berdasarkan analisis kompetensi perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar kompeten sebanyak 89 orang (92,7%) dan tidak kompeten sebanyak 7 orang (7,3%). Berdasarkan analisis kepuasan pasien diperoleh sebagian besar tinggi (>75%-100%) sebanyak 58 orang (60,4%), sedang (55-75%) sebanyak 37 orang (38,5%) dan rendah (<55%) sebanyak 1 orang (1,1%). Hasil uji mann whitney didapatkan pvalue sebesar 0.002 (<0.05) yang berarti ha diterima dan ho ditolak ada hubungan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda
2	Twowenti Fitri Marpaung	2021	Jurnal Indonesia Sosial Sains	Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan	Kualitas pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau baik dalam hal prosedur, biaya, produk, dan kompetensi

				Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau	pendekatan kualitatif. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan wawancara kepada pasien apotek rawat jaman dan Apoteker di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau.	petugas telah disesuaikan dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau. Namun, pasien dan keluarga pasien yang mengantri untuk mendapatkan obat terus mengeluh bahwa waktu pelayanan dan sarana prasarana kurang memadai.
3	Andrew Christian Pangemanan, Starry Homenta Rampengan, Oksfriani Julfri Sumampouw, Aaltje Ellen Manampirin g	2022	Intisari Sains Medis	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa covid-19	Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode studi potong lintang. Studi ini dilakukan dari November hingga Desember 2021 di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado. Sampel penelitian terdiri dari 334 pasien. Kesehatan fisik dan mental pasien, kemampuan staf medis, dan fasilitas rumah sakit adalah variable bebas dari penelitian ini. Kepuasan pasien adalah variabel terikat. Metode univariat,	Faktor kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis, dan fasilitas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa Covid-19.

					bivariat, dan multivariat digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari penelitian.	
4	Indah Faradiba Fitriana, Reza Aril Ahri, Nurmiati Muchlis	2022	Journal of Muslim Community Health (JMCH)	Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar	Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional study. Penelitian ini melibatkan 1.144 orang, dengan 124 sampel yang paling besar. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel non-probabilitas, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan, digunakan. Analisis univariat dan bivariat dilakukan dengan uji chi square menggunakan program SPSS versi 22.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien, dengan nilai signifikan 0,000 kurang dari 0,05; motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien, dengan nilai signifikan 0,508 lebih dari 0,05. Kesimpulannya, kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien.

Pembahasan

Dari 4 jurnal yang telah di review, adapun beberapa jurnal menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda-beda seperti menggunakan desain studi cross-sectional, potong lintang maupun wawancara mendalam. Dari penelitian-penelitian di atas ditemukan bahwa kompetensi tenaga kesehatan serta pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam suatu rumah sakit. Tenaga kesehatan secara langsung dapat memberikan dampak bagi suatu pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan jurnal penelitian yang dilakukan Yustriani, dkk (2022) yang berkaitan kompetensi perawat yang dalam hal ini merupakan tenaga kesehatan didapatkan bahwa pada penelitian ini kelompok usia 18-40 tahun lebih mendominasi sehingga mempengaruhi hasil penelitian. Kemudian tingkat kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, sehingga dapat diasumsikan bahwa perawat yang memiliki kompetensi yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Pada penelitian ini juga terdapat penelitian yang sejalan yang dilakukan oleh Senarath dan Gunawardena (2011) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Mereka menemukan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien termasuk efisiensi pelayanan keperawatan (efisiensi) dan kompetensi perawat (kompetensi).

Penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Twowenti Fitri Marpaung (2021) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan apotek rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Malinau. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa kompetensi petugas apotek

sudah sesuai dengan standar, namun beberapa pasien mengeluhkan rendahnya keterampilan komunikasi serta kurangnya pemberian pemahaman dan informasi kepada pasien. Sehingga pasien dan keluarga pasien merasa kepuasan mereka terhadap RSUD Malinau kurang terpenuhi.

Pada penelitian yang dilakukan Andrew Christian Pangemanan (2022) mengemukakan bahwa kompetensi staf medis juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado selama masa pandemic COVID-19. Pada masa pandemic, kualitas pelayanan menjadi lebih penting, karena untuk menjaga agar keamanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini juga menjelaskan keyakinan pasien terhadap kompetensi staf medis berdampak positif dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

Indah Faradiba Fitriana (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. artinya pasien merasa jika penyedia layanan memiliki kompetensi yang cukup, mereka cenderung lebih tertarik untuk kembali ke RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa kombinasi antara kompetensi dan manajemen Sumber Daya Manusia sangat berdampak signifikan terhadap minat kembali pasien. Sehingga diharapkan kedepannya Rumah Sakit dapat menjalankan pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia.

Dari beberapa jurnal diatas, peneliti berasumsi bahwa kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan yang baik dapat berdampak pada kepuasan pasien di rumah sakit. Kurangnya kompetensi tenaga kesehatan dapat di atasi dengan pelatihan tambahan seperti keterampilan komunikasi, keterampilan memberikan pelayanan dengan waktu yang se-efektif mungkin. Rumah

Sakit juga perlu memperhatikan penempatan setiap tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensi dan keahliannya, karena hal tersebut juga dapat membuat kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik.

Kesimpulan

Kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatnya kepuasan pasien di suatu rumah sakit. Pada beberapa penelitian diatas juga menjelaskan hubungan yang positif antara kompetensi tenaga kesehatan, pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. oleh sebab itu, rumah sakit memerlukan perbaikan dalam pengembangan kompetensi tenaga kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan yang baik adalah tenakes dengan keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan medis yang tinggi dan memiliki empati terhadap pasien. Sedangkan pelayanan kesehatan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dimana adanya kualitas termasuk waktu respons, keramahan staf, dan ketersediaan fasilitas. Jadi, rumah sakit yang menggabungkan tenaga kesehatan yang kompeten dengan pelayanan yang baik dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal.

Daftar Pustaka

- (Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab Pelalawan Riau et al., 2023)
- (Lungguh & A Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut, (2020)
- (Ananda et al., Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services 2023)
- (20620-Article Text-73147-1-10-20231215, n.d.)
- (Himmatul Aliyah et al., FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PEREKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT (LITERATURE REVIEW) 2023)
- (Ita et al., IMPLEMENTASI INTERPROFESSIONAL COLLABORATION ANTAR TENAGA KESEHATAN YANG ADA DI RUMAH SAKIT INDONESIA ; LITERATURE REVIEW 2021)
- (Jayanti, Literature Review: The Effect of Interpersonal Communication on Service Quality in Hospitals, 2023)
- (Agustian et al., PENERAPAN METODE SERVICE EXELLENT DAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW n.d.)
- (Menimbang, n.d.)
- (PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA, n.d.)
- (Manik & Dwiana, LITERATURE REVIEW : PROGRAM SELF LEADERSHIP TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT, 2023)
- (Primasari et al., Pengaruh Bauran Pemasaran Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit: Systematic Review, 2022.)
- (Wahab Sjahranie Samarinda Yustriani & Khoiroh Muflihatin, Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD, 2022.)

- (Pangemanan et al., Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19, 2022)
- (Pascasarjana Kesehatan Masyarakat et al., JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH), 2022.)
- (Marpaung, Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau, 2021)
- (Badjamal, PENGARUH KOMPOTENSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 3 PADA RSUD PALU, 2022.)