Indonesian Journal of Hospital Administration
Vol. 7, No. 1, 2024: 7-12

Available *online* at: http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA
DOI: 10.21297ijhaa.2024.7(1).7-12

Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Febriana Widyastuti*, Agustina Pujilestari

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Kusuma Husada, Surakarta, Indonesia
*Email : febrianawidyastuti22@gmail.com

Abstrak

Peranan tenaga kerja sangat penting dalam menunjang keberhasilan setiap organisasi, khususnya yang bergerak di bidang jasa. Pegawai di rumah sakit mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling.* Sampel pada peneliitian berjumlah 95 pasien di instalasi rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, motivasi, dan peluang terhadap kepuasan paien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang di tunjukan oleh nilai p value <0,05. Kesimpulan penelitian terdapat hubungan antara kemampuan *(pvalue 0,000)* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, terdapat hubungan antara motivasi *(pvalue 0,000)* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dan terdapat hubungan antara peluang *(pvalue 0,002)* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Saran penelitian mengadakan pelatihan service excellent karena pegawai harus memperlakukan pasien dengan baik.

Kata Kunci: Persepsi; Kinerja Pegawai; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit

The Relationship Between Perceptions of Employee Performance and Outpatient Satisfaction at Ibu Fatmawati Soekarno Regional Hospital, Surakarta City

Abstract

The role of the workforce is very important in supporting the success of every organization, especially those operating in the service sector. Hospital employees have the ability to influence patient perceptions. This study aims to determine the relationship between perceptions regarding employee performance and outpatient satisfaction at the Mrs. Fatmawati Soekarno Regional General Hospital, Surakarta City. This type of research was quantitative analytics with a cross sectional design. The sampling technique uses simple random sampling. The research sample consisted of 95 patients in outpatient settings. The results of the research show that there is a relationship between ability, motivation and opportunity on the satisfaction of outpatient patients at the Ibu Fatmawati Soekarno Regional General Hospital, Surakarta City, as indicated by the p value <0.05. The research conclusion is that there is a relationship between ability *(pvalue 0.000)* and satisfaction of outpatients at Ibu Fatmawati Soekarno Hospital, Surakarta City, there is a relationship between motivation *(pvalue 0.000)* and satisfaction of outpatients at Ibu Fatmawati Soekarno Hospital, Surakarta City and there is a relationship between opportunity *(pvalue 0.002)* with satisfaction of outpatients at Ibu Fatmawati Soekarno Regional Hospital, Surakarta City. Research suggests providing excellent training services because employees must treat patients well..

Keywords: Perception; Employee Performance; Patient Satisfaction; Hospital

Received: 01/04/2024; Pulished: 01/05/2024

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aspek terpenting dalam reformasi ekonomi, khususnya menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, kompetitif dan berkualitas dalam menghadapi persaingan global(1). Ketika manusia mengambil peran sebagai perencana, pelaksana, dan pengambil keputusan dalam pencapaian tujuan organisasi, mereka selalu aktif berkembang dan menjadi pusat perhatian dalam seluruh operasi organisasi. Dengan alat yang canggih, tujuan tidak dapat dicapai tanpa partisipasi aktif dari karyawan (2). Alat canggih yang dimiliki tidak ada gunanya jika karyawan tidak berperan aktif. Mengelola karyawan itu sulit dan kompleks karena mereka memiliki pemikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang berbeda yang dibawa ke dalam organisasi, sehingga kinerja yang efektif sangatlah penting (3).

Adanya perilaku pegawai yang berkaitan dengan kinerja yang buruk disebabkan oleh kurangnya semangat kerja atau kesadaran pegawai untuk bekerja lebih baik atau bahkan mungkin karena kurangnya komunikasi atau pengawasan yang baik dari atasan atau bahkan staf yang bekerja di bawah tekanan (4). Kinerja mulai dituntut untuk diukur dengan menekankan pada aspek efisiensi dan efektivitas. Kinerja dapat dipahami sebagai kemampuan pegawai di tempat kerja dalam menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya (5). Pengembangan pegawai harus bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia mempunyai sikap dan perilaku yang terfokus pada pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin dan kompetensi untuk mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perkembangan masyarakat (6). Indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sajauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah: (1) Kemampuan (2) Motivasi (3) Peluang.

Kepuasan merupakan manfaat dari kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja buruk, otomatis pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas (7). Sebaliknya jika kinerja sangat baik dan memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Dengan rasa kepuasan yang dihasilkan, kami melihat kinerja jauh melebihi ekspektasi pelanggan(8). Ketika pelanggan melihat hal tersebut terjadi maka ia akan merasa sangat puas dan memberikan komitmen bahwa pelanggan tersebut akan memiliki rasa loyalitas yang akan terus melekat pada dirinya dalam jangka waktu yang lama (9)which represent up to 15% of total deaths in this country. Patients in conditions requiring health care die 60% due to poor service quality and 40% of deaths due to lack of utilization of the health service system, especially in low and middle income countries (WHO, 2020.

Berdasarkan penelitian Harianto (2021) menjelaskan mengenai persepsi pasien tentang kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa didapatkan sebanyak 53.2% responden menyatakan kinerja perawat baik dan 63,6% menyatakan puas dengan kinerja yang diberikan perawat. Data analisis menggunakan uji chi square dengan signifikasi 95% dengan *p-value* sebesar *0.002* sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien mengenai Kinerja Perawat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2023 melalui wawancara kepada pasien/keluarga pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno kinerja pegawai masih belum sesuai harapan pelanggan karena masih banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan dan harus menunggu lama untuk dilayani. Staf atau pegawai yang tidak ramah terhadap pasien dapat menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien. Disiplin kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Apabila disiplin kinerja tidak ditingkatkan maka akan berdampak buruk terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta". Berdasarkan

uraian yang telah dijelaskan dilatar belakang mengenai kinerja pegawai dengan kepuasan pasien, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini di lakukan di instalasi Rawat Jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari - April 2024. Populasi penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan menggunakan rumus lemeshow dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Kriteria inklusi : Pasien yang bersedia menjadi responden, Pasien yang bisa membaca dan menulis, Pasien yang berusia lebih dari 17 tahun, Pasien yang sedang berkunjung di instalasi rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Sedangkan kriteria eksklusi : Pasien berusia kurang dari 17 tahun, Pasien yang sedang dalam keadaan kritis, Pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dimana data penelitian yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kora Surakarta Tahun 2024

Variabel	f	%
Persepsi Kinerja Pegawai		
Baik	55	57,9
Kurang Baik	40	42,1
Kemampuan		
Baik	52	54,7
Kurang Baik	43	45,3
Motivasi		
Baik	69	72,6
Kurang Baik	26	27,4
Peluang		
Baik	59	62,1
Kurang Baik	36	37,9
Kepuasan Pasien		
Puas	57	60,0
Kurang Puas	38	40,0
Total	**95**	**100,0**

Berdasarkan **tabel 1** hasil penelitian distribusi frekuensi persepsi kinerja pegawai menunjukkan bahwa dari 95 responden yang memiliki kategori baik sebanyak 55 responden (57,9%) sedangkan kategori kurang baik sebanyak 40 responden (42,1%). distribusi frekuensi berdasarkan kemampuan menunjukkan bahwa dari 95 responden yang memiliki kategori baik sebanyak 52 responden (54,7%) sedangkan kategori kurang baik sebanyak 43 responden (45,3%). distribusi frekuensi berdasarkan motivasi menunjukkan bahwa dari 95 responden yang memiliki kategori baik sebanyak 69 responden (72,6%) sedangkan kategori kurang baik sebanyak 27 responden (27,4%). distribusi frekuensi berdasarkan peluang menunjukkan bahwa dari 95 responden yang

memiliki kategori baik sebanyak 59 responden (62,1%) sedangkan kategori kurang baik sebanyak 36 responden (37,9%). distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 95 responden yang memiliki kategori puas sebanyak 57 responden (60,0%) sedangkan kategori kurang puas sebanyak 38 responden (40,0%).

Tabel 2. Hubungan Persepsi Tentang Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2024

Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
	Puas		Kurang puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Persepsi Kinerja Pegawai							
Baik	55	57,9	0	0,0	55	57,9	0,000
Kurang Baik	19	20,0	21	22,1	40	42,1	
Kemampuan							
Baik	48	50,5	4	4,2	52	54,7	0,000
Kurang Baik	26	27,4	17	17,9	43	45,3	
Motivasi							
Baik	61	64,2	8	8,4	69	72,6	0,000
Kurang Baik	13	13,7	13	13,7	26	27,4	
Peluang							
Baik	52	54,7	7	7,4	59	62,1	0,002
Kurang Baik	22	23,2	14	14,7	36	37,9	

Persepsi Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan **tabel 2** diatas bahwa dari hasil uji statistik dengan menggunakan Uji *Chi Square* pada indikator persepsi kinerja pegawai di peroleh *pvalue 0,000*, maka Ha diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi kinerja pegawai dengan kepuasan pasien. Jadi sebagian besar responden menilai pegawai di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sudah cukup baik karena pegawai sudah menunjukkan perilaku baik saat melayani pasien, menjelaskan tindakan yang dilakukan kepada pasien, mendengar dan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, walaupun sebagian besar responden sudah menganggap persepsi kinerja pegawai sudah baik, namun masih ada pasien yang merasa pelayanan yang diberikan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta belum baik dibuktikan dengan pegawai yang kurang ramah, pelayanan kurang cepat, sehingga berimplikasi pada kinerja mereka yang juga berdampak pada kinerja pegawai. Adanya perilaku pegawai yang berimplikasi pada kinerja yang kurang baik di duga karena kurangnya semangat kerja atau kesadaran dari para pegawai untuk dapat bekerja lebih baik, atau bahkan bisa jadi karena di akibatkan tidak adanya komunikasi atau penagwasan yang baik dari pihak atasan atau bahkan para pegawai bekerja di bawah tekanan (10).

Kemampuan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan **tabel 2** hasil dari hasil uji statistik dengan menggunakan Uji *Chi Square* pada indikator kemampuan di peroleh *pvalue 0,000*, maka Ha diterima yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, walaupun sebagian besar responden sudah menganggap kemampuan sudah baik, namun ada beberapa dari responden yang mengatakan kurang puas terhadap kemampuan yang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dikarenakan masih kurangnya SDM, kurangnya kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung pelayanan, dokter yang telat datang serta kurangnya pengetahuan pasien tentang mekanisme berobat (11). Kemudian ada pegawai yang kurang sabar dalam melayani pasien akan membuat pasien kurang puas dan tidak nyaman dalam proses pelayanan. Sesuai dengan (12) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi(13).

Motivasi Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan **tabel 2** hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa

pvalue 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara motivasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, walaupun sebagian besar responden sudah menganggap motivasi sudah baik, namun ada beberapa dari responden yang mengatakan kurang puas terhadap sarana dan prasarana yang kurang memadai dengan kurangnya alat-alat kesehatan untuk menunjang pasien dirumah sakit menjadi kendala untuk melayani kesehatan pasien (14).

Peluang Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan **tabel 2** hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan bahwa *pvalue 0,002*. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara peluang dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, walaupun sebagian besar responden sudah menganggap peluang sudah baik, namun ada beberapa dari responden yang mengatakan kurang puas saat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang teliti untuk menginput data pasien apabila pada setiap formulir belum terisi lengkap akan mengakibatkan riwayat penyakit pasien awal masuk sampai keluar rumah sakit tidak berkesinambungan sehingga dalam memberikan pelayanan medis dan pengobatan kepada pasien (15).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Terdapat hubungan antara kemampuan dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan paien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Terdapat hubungan antara peluang dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Saran dari peneliti sebagai berikut: Bagi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta diharapkan bagi RSUD agar meningkatkan kemampuan yang bisa mempertahankan indikator-indikator yang ada sekarang dan diharapkan dimasa mendatang lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Bagi Pasien diharapkan kepada pasien yang berkunjung tetap menggunakan pelayanan kesehatan agar tingkat derajat kesehatan lebih meningkat. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan bagi peneliti selanjutnya jika memiliki minat untuk melanjutkan penelitian ini sebaiknya meneliti dimensi/indicator pengukuran variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dengan metode analisis yang berbeda dan sampel yang lebih banyak atau dengan menambahkan lebih banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Daftar Pustaka

1. Mulyani N, Hakim L. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepausan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar. JournalUnismuh.ald/IndexPhp/Ki,Ap/Index [Internet]. 2021;2(X):1–17. Available from: https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index
2. Fauziah Kurnia Permatasari, Wahyu Ratri Sukmaningsih, Sinta Novratilova. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar. J Heal Inf Manag Indones. 2024;3(1):41–6.
3. Padang V, Kualitas H, Homecare P, Pasien K, Luka P, Rumah D, et al. Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. J Educ Innov Public Heal [Internet]. 2024;2(1):82–9. Available from: https://prin.or.id/index.php/Innovation/article/view/2080
4. Amirudin A, Ariyanto A. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. SAMKO Indonesia. J Ilmu Komput dan Bisnis. 2020;11(2a):1–8.
5. Kumajas S, Kairupan M, Pangemanan RC. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. J Community Emerg [Internet]. 2018;6(3):219–29. Available from: http://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/189/176

6. Wirawan C, Oktamianti P. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sejiran Setason Kabupaten Bangka Barat Tahun 2022. Media Publ Promosi Kesehat Indones. 2023;6(6):1110–6.
7. Astarani K, Pradianata MJ. Pentingnya Perilaku Empati Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. J Stikes RSBK [Internet]. 2015;8(1):86–94. Available from: https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/STIKES/article/view/109
8. Nurhidayat M, Arifki Zainaro M. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. Holistik J Kesehat [Internet]. 2020;14(2):187–94. Available from: https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/2442/0
9. Sri R, Sariyunita SD. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. Antigen J Kesehat Masy dan Ilmu Gizi [Internet]. 2023;1(3):01–7. Available from: https://jurnal.stikeskesosi.ac.id/index.php/Antigen/article/view/45
10. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo. 2019;5(2):165.
11. Kismanto J, Suryo Murtopo A. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. J Kesehat Kusuma Husada. 2023;14(1):106–16.
12. Faridah I, Afiyanti Y, Basri MH. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. Kesehatan. 2020;9(2):1–92.
13. Hafid MA. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. Jurnal Kesehatan Volume VII No.2 Ie. J Kesehat [Internet]. 2014;7(2):368–75. Available from: https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/56
14. Lumanaw HKJ, Mandagi CKF, Wowor R. Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. J KESMAS. 2021;10(4):136–42.
15. Siswati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar Quality of Health Services with BPJS Patient Satisfaction in Inpatient of General Hospital of Makassar City. :174–83.