



## Pengaruh Proses Profesionalisme Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Rafael Rony Prasetya <sup>1</sup>, Pipit Festi Wiliyanarti <sup>1</sup>, Annisa Nurida <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Master of Hospital Administration, Faculty of Medicine, Muhammadiyah University of Surabaya, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:

[pipitfestiwiliyanarti@um-surabaya.ac.id](mailto:pipitfestiwiliyanarti@um-surabaya.ac.id)

Keywords:

Professionalism Of Medical Staff,  
Patient Satisfaction, Hospitals,  
Quality Of Care.

### ABSTRACT

*Background: Patient satisfaction is a key indicator of the success of hospital services, and the professionalism of medical staff is believed to be one of the dominant factors influencing it.*

*Objective: This study aims to analyze the effect of medical staff professionalism on inpatient satisfaction at Graha Medika Hospital in Banyuwangi*

*Methods This study employed a quantitative approach using an explanatory research design. The sample consisted of 218 inpatients selected using purposive sampling based on the Slovin formula with a 5% margin of error. Data were collected via a 1–5 Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics and simple linear regression with the aid of SPSS.*

*Results: : The validity test results showed that 40 out of 47 statements were valid, and all variables were reliable with a Cronbach's Alpha value > 0.60. The regression analysis results showed the equation  $Y = 13.637 + 0.708X_1$ , with a calculated t-value of 5.200 and a significance level of 0.000 ( $p < 0.05$ ), as well as a coefficient of determination (Adjusted  $R^2$ ) of 0.502. These findings demonstrate that the professionalism of medical staff has a positive and significant effect on patient satisfaction, contributing 50.2%. The competency dimension received the highest score (4.34), and 90.4% of patients reported being satisfied with the care they received.*

*Conclusion: This study confirms that health care is a people-based service, in which direct interaction between medical personnel and patients is the primary determinant of perceived service quality.*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Arlusiana, 2022). Dalam konteks sistem layanan kesehatan modern, rumah sakit memegang peran strategis sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada masyarakat. Kementerian Kesehatan RI (2021) menyebutkan bahwa sekitar 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan tenaga medis dalam memberikan perawatan yang berkualitas, sehingga kinerja tenaga medis menjadi determinan utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kepuasan pasien berperan penting dalam keberlangsungan rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan loyalitas pasien; pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di suatu tempat, besar kemungkinan akan kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di tempat yang sama (OECD, 2021; WHO, 2023). Kepuasan pasien juga menjadi cerminan dari kualitas layanan yang diberikan oleh institusi kesehatan, sehingga peningkatan kepuasan pasien menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit yang berkelanjutan.

Profesionalisme tenaga medis saat ini menjadi isu yang hangat di kalangan masyarakat. Profesionalisme tenaga medis merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2020), dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) sangat terkait dengan profesionalisme tenaga medis. Menurut Bentum (2020) dalam teori kualitas layanan kesehatan menekankan bahwa kompetensi teknis (technical competence) dan interpersonal (interpersonal relationship) merupakan dua dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan kesehatan. Ketika tenaga medis mampu berkomunikasi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan pelayanan sesuai standar, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah profesionalisme tenaga medis yang dinilai dari technical care yang terdiri dari kompetensi, kemampuan, dan pengalaman tenaga medis, serta etika profesional (Ahmed et al., 2022). Persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga medis juga berhubungan dengan ketidakpuasan pasien. Tiga faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien meliputi kemampuan tenaga

medis dalam berkomunikasi, higienitas tenaga medis, serta kebersihan dan privasi di lingkungan rumah sakit (Popa et al., 2018; Kotler, Keller, & Chernev(2022)). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan etika profesional tenaga medis menjadi hal yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Selain profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian juga merupakan faktor signifikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Sistem manajemen antrian yang efisien sangat penting untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Kompetensi yang baik juga membantu menjaga keselamatan pasien dan mengurangi kesalahan medis. Karena itu, fokus pada peningkatan kompetensi medis terus menjadi prioritas dalam penelitian dan standar akreditasi di bidang kesehatan. Menurut (Heizer et al., 2023) Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kepada pasien merupakan bagian penting dalam operasi pelayanan, terutama untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan atau pasien. Implementasi sistem layanan yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, pengambilan obat, dan pelayanan lainnya, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien (Heizer et al., 2023).

Infrastruktur kesehatan merupakan faktor lain yang turut menentukan kepuasan pasien dalam pengalaman perawatan kesehatan mereka. Aspek ini mencakup berbagai elemen fisik dan struktural yang mendukung penyediaan layanan kesehatan yang efektif dan nyaman. Dalam teori SERVQUAL, dimensi bukti fisik (tangibles) sangat terkait dengan infrastruktur kesehatan. Teori kualitas pelayanan menegaskan bahwa fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit dan meningkatkan kepuasan mereka (Prastiwi, 2025). Keterbatasan peralatan medis dan teknologi informasi yang tidak up-to-date dapat memperlambat proses diagnosis dan pengobatan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kepuasan pasien.

Berdasarkan *Data Bed Occupancy Rate* (BOR) RS Graha Medika Banyuwangi selama tiga tahun (2022–2024) menunjukkan nilai yang belum mencapai standar ideal (60–85%), yaitu hanya berkisar antara 46,08% hingga 51,77%. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perbaikan menyeluruh di semua dimensi mutu layanan, mencakup peningkatan fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability) petugas, daya tanggap (responsiveness) terhadap kebutuhan pasien, jaminan kepastian (assurance) yang membangun kepercayaan pasien, serta empati (empathy) petugas dalam merespons keluhan pasien (Misniati, 2021).

Rendahnya nilai BOR ini secara langsung berimplikasi pada keberlanjutan operasional rumah sakit.

Survei awal yang dilakukan oleh unit humas RS Graha Medika Banyuwangi pada bulan Desember 2024 terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa meskipun 80% pasien merasa tenaga medis memiliki keterampilan yang memadai, hanya 70% pasien yang merasa puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis. Selain itu, rata-rata waktu tunggu pasien melebihi standar 60 menit, dengan 60% pasien mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama dan 65% pasien merasa proses pendaftaran dan antrian belum efisien. Di sisi infrastruktur, 25% pasien mengeluhkan kurangnya ketersediaan peralatan medis yang memadai dan 20% merasa aksesibilitas rumah sakit masih perlu ditingkatkan.

Data indeks kepuasan pasien tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dengan rentang nilai antara 84,2 hingga 99,5. Meskipun rata-rata di atas 90, pola naik-turun yang cukup ekstrem, terutama pada pertengahan tahun, mengindikasikan belum stabilnya kualitas layanan secara konsisten. Ketidakepuasan pasien yang disampaikan melalui media sosial seperti TikTok, Instagram, Facebook, maupun Google Review berpotensi merusak reputasi rumah sakit dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi ini mendorong perlunya evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara komprehensif.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh proses profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien di RS Graha Medika Banyuwangi. Penelitian ini berfokus pada variabel profesionalisme tenaga medis sebagai faktor dominan yang secara langsung membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2020). Variabel independen dalam penelitian ini adalah profesionalisme tenaga medis, yang didefinisikan sebagai perilaku dan sikap tenaga kesehatan yang menunjukkan kompetensi, tanggung jawab etis, kemampuan komunikasi, dan kepatuhan pada standar profesi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Variabel dependen adalah

kepuasan pasien, yakni tingkat penilaian subjektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima di rumah sakit, meliputi aspek pelayanan medis, kecepatan layanan, fasilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi yang beralamatkan di Jalan Raya, Dusun Krajan, Yosomulyo, Gambiran, Banyuwangi, Jawa Timur 68486, pada bulan Agustus–Oktober 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RS Graha Medika Banyuwangi pada tahun 2024 dengan rata-rata sekitar 480 pasien setiap bulannya. Alasan dipilihnya pasien rawat inap adalah untuk memperoleh pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama beberapa hari menjalani perawatan di instalasi rawat inap, sehingga penilaian yang diberikan lebih komprehensif. Penentuan jumlah sampel menggunakan formula Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel minimal sebesar 218 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara tidak acak yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Kriteria inklusi meliputi pasien dewasa berusia 17–50 tahun, pasien rawat inap (baru maupun lama), bersedia menjadi responden, dan mampu diajak berkomunikasi. Kriteria eksklusi mencakup responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap, pasien dalam kondisi tidak sadar, dan pasien yang tidak kompeten dalam mengisi kuesioner tanpa pendampingan keluarga. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berskala Likert 1–5 yang mencakup indikator profesionalisme tenaga medis, meliputi kualifikasi dan pendidikan, kompetensi teknis, etika profesi, dan komitmen pengembangan profesional berkelanjutan, serta indikator kepuasan pasien yang mencakup kepuasan terhadap akses, mutu, proses, dan sistem layanan kesehatan adapun pengembangan instrumen dalam penelitian ini berdasarkan instrumen SERVQUAL Parasuraman et al. (1988); Saripa et al. (2026). Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, hasilnya dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Adapun pelaksanaan penelitian telah disetujui oleh lembaga komite etik Fakultas Kedokteran dengan no. etik. 043/KET/II.3/AU/F/2025 Adapun analisis data menggunakan statistik deskriptif yaitu uji univariat dan multivariat: regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien, dilengkapi uji t parsial untuk menguji signifikansi hubungan antarvariabel. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 218 responden pasien rawat inap di RS Graha Medika Banyuwangi yang diambil pada periode Agustus–Oktober 2025.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

| Karakteristik        | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin        |               |                |
| Laki-laki            | 83            | 38,1           |
| Perempuan            | 135           | 61,9           |
| Kelompok Usia        |               |                |
| Remaja (17–25 tahun) | 41            | 18,8           |
| Dewasa (26–45 tahun) | 105           | 48,2           |
| Lansia (46–65 tahun) | 72            | 33,0           |
| Tingkat Pendidikan   |               |                |
| Dasar (SD)           | 35            | 16,1           |
| Menengah (SMP/SMA)   | 109           | 50,0           |
| Atas (S1/Diploma)    | 74            | 33,9           |
| Total                | 218           | 100,0          |

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 135 orang (61,9%), sedangkan laki-laki sebanyak 83 orang (38,1%). Distribusi berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa kelompok dewasa usia 26–45 tahun mendominasi dengan 105 orang (48,2%), diikuti kelompok lansia 46–65 tahun sebanyak 72 orang (33,0%), dan kelompok remaja 17–25 tahun sebanyak 41 orang (18,8%). Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah (SMP/SMA) sebanyak 109 orang (50,0%), diikuti pendidikan atas (S1/Diploma) sebanyak 74 orang (33,9%), dan pendidikan dasar (SD) sebanyak 35 orang (16,1%).

### 2. Deskripsi Variabel Profesionalisme

Variabel profesionalisme tenaga medis (X) diukur menggunakan 16 pernyataan dengan skala Likert 1–5 yang mencakup empat dimensi: kualifikasi dan pendidikan, kompetensi, etika profesi, serta komitmen terhadap pengembangan profesional. Distribusi jawaban responden disajikan pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Deskripsi Variabel Profesionalisme**

| Dimensi                           | Skor | kategori |
|-----------------------------------|------|----------|
| Kualifikasi dan Pendidikan        | 4,21 | Baik     |
| Kompetensi                        | 4,34 | Baik     |
| Etika Profesi                     | 4,16 | Baik     |
| Komitmen Pengembangan Profesional | 4,30 | Baik     |

Sumber: Data primer diolah (2026)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor dimensi kualifikasi dan pendidikan adalah 4,21 (kategori Baik), kompetensi 4,34 (Baik), etika profesi 4,16 (Baik), dan komitmen terhadap pengembangan profesional 4,30 (Baik). Secara keseluruhan, tidak ada satu pun responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju maupun Tidak Setuju pada seluruh pernyataan.

**Tabel 3. Kategori Penilaian Profesionalisme Tenaga Medis**

| Kategori      | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Baik (75–100) | 120       | 55,0       |
| Cukup (50–74) | 87        | 39,9       |
| Kurang (1–49) | 11        | 5,0        |
| Total         | 218       | 100,0      |

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan kategori penilaian, sebanyak 120 responden (55,0%) menilai profesionalisme tenaga medis dalam kategori Baik, 87 responden (39,9%) Cukup, dan 11 responden (5,0%) Kurang.

### 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien (Y) diukur menggunakan 8 pernyataan yang mencakup empat aspek: kepuasan terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan kesehatan. Rata-rata skor keseluruhan variabel kepuasan pasien mencapai 916,5 dari rentang maksimal 1.090, termasuk dalam kategori Tinggi. Tidak ada responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju maupun Tidak Setuju pada seluruh pernyataan. Berdasarkan kategori kepuasan, sebanyak 197 responden (90,4%) menyatakan Puas dan 21 responden (9,6%) menyatakan Tidak Puas. Tabulasi silang berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa kepuasan tersebar merata antara laki-laki (76 dari 83 orang puas) dan perempuan (121 dari 135 orang puas).

**Tabel 4. Kategori Kepuasan Pasien**

| Kategori          | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Puas (50–100)     | 197           | 90,4           |
| Tidak Puas (1–49) | 21            | 9,6            |
| Total             | 218           | 100,0          |

Sumber: Data primer diolah (2026)

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan terhadap 47 pernyataan instrumen penelitian menggunakan nilai Pearson Correlation dengan taraf signifikansi 0,05. Hasilnya menunjukkan bahwa 40 dari 47 pernyataan dinyatakan valid ( $r$  hitung >  $r$  tabel; sig. < 0,05), sedangkan 7 pernyataan tidak valid dan dikeluarkan dari analisis lanjutan. Khusus untuk variabel profesionalisme tenaga medis, seluruh pernyataan yang digunakan dalam analisis akhir memiliki nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,382 hingga 0,708 dengan signifikansi di bawah 0,05. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa variabel profesionalisme tenaga medis memiliki nilai Alpha sebesar 0,787 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,774, keduanya di atas nilai kritis 0,60, sehingga dinyatakan reliabel.

#### 5. Analisis Regresi Linear

Pengaruh profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien dianalisis menggunakan regresi linear, yang merupakan bagian dari persamaan berikut:

$$Y = 13,637 + 0,708X_1 + e$$

Koefisien regresi profesionalisme tenaga medis ( $X_1$ ) sebesar 0,708 menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga medis memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) sebesar 0,502, artinya variabel koefisiensi tenaga medis secara bersama-sama mampu menjelaskan 50,2% variasi kepuasan pasien.

#### 6. Uji t (Hipotesis Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel profesionalisme tenaga medis memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 5,200 dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa profesionalisme tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Graha Medika Banyuwangi diterima.

**Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)**

| Variabel                               | $t$ hitung | Sig.  |
|----------------------------------------|------------|-------|
| Profesionalisme Tenaga Medis ( $X_1$ ) | 5,200      | 0,000 |

Sumber: Output IBM SPSS Statistics v.25 (2026)

#### PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 135 orang (61,9%). Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya memiliki perilaku pencarian layanan kesehatan (*health-seeking behavior*) yang lebih baik sehingga lebih sering berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Dalam penelitian ini, dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa penilaian terhadap profesionalisme tenaga kesehatan dan kepuasan pasien sebagian besar berasal dari pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh pasien perempuan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan perlu menerapkan profesionalisme secara konsisten melalui komunikasi yang efektif, sikap empati, penghormatan terhadap pasien, serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan empati tenaga kesehatan merupakan komponen utama profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa 26–45 tahun (48,2%), diikuti kelompok usia 46–65 tahun (33,0%), sedangkan kelompok usia 17–25 tahun merupakan proporsi terkecil (18,8%). Kelompok usia dewasa merupakan kelompok yang aktif secara sosial dan ekonomi sehingga memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang relatif tinggi. Selain itu, kelompok ini cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap profesionalisme tenaga kesehatan. Sementara itu, kelompok usia lanjut umumnya memiliki kebutuhan pelayanan yang lebih kompleks sehingga mengharapkan tenaga kesehatan yang kompeten, responsif, mampu berkomunikasi dengan jelas, serta menunjukkan kepedulian dan empati. Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa komunikasi yang jelas, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, dan sikap profesional tenaga kesehatan merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah (SMP/SMA) sebanyak 109 orang (50,0%), diikuti pendidikan tinggi (S1/Diploma) sebanyak 74 orang (33,9%), dan pendidikan dasar (SD) sebanyak 35 orang (16,1%). Tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan pasien dalam memahami informasi kesehatan, mengevaluasi mutu pelayanan, serta membentuk harapan terhadap pelayanan yang diterima. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap kompetensi profesional, kemampuan komunikasi, etika pelayanan, serta keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan. Sebaliknya, pasien dengan pendidikan yang lebih rendah cenderung lebih menilai pelayanan berdasarkan keramahan, perhatian, dan kemudahan memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, profesionalisme tenaga kesehatan perlu diwujudkan tidak hanya melalui kompetensi klinis, tetapi juga melalui kemampuan komunikasi yang adaptif sesuai karakteristik pasien agar seluruh kelompok pendidikan memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan. Pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan terbukti mampu meningkatkan efektivitas interaksi profesional dengan pasien dan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien merupakan perempuan, berada pada usia produktif, dan memiliki tingkat pendidikan menengah. Karakteristik tersebut menggambarkan kelompok pasien yang cukup mampu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks penelitian ini, profesionalisme tenaga kesehatan tidak hanya diartikan sebagai kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan, tetapi juga mencakup kompetensi komunikasi, empati, tanggung jawab, etika profesi, penghormatan terhadap hak pasien, serta kemampuan membangun hubungan terapeutik. Semakin tinggi profesionalisme yang ditunjukkan tenaga kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini sejalan dengan berbagai hasil *systematic review* yang menyimpulkan bahwa empati, komunikasi yang efektif, dan perilaku profesional tenaga kesehatan merupakan faktor yang secara konsisten meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,708 dan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), serta nilai  $t$  hitung

sebesar 5,200. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan searah antara profesionalisme tenaga medis dengan kepuasan pasien; setiap peningkatan satu satuan profesionalisme tenaga medis akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,708 satuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa profesionalisme tenaga medis merupakan faktor paling dominan dibandingkan variabel lainnya dalam membentuk kepuasan pasien rawat inap (Pohan, 2017).

Berdasarkan distribusi jawaban responden, profesionalisme tenaga medis di RS Graha Medika Banyuwangi mendapatkan penilaian yang sangat positif pada seluruh dimensi yang diukur. Dimensi kompetensi mendapatkan rata-rata tertinggi (4,34), disusul komitmen terhadap pengembangan profesional (4,30), kualifikasi dan pendidikan (4,21), serta etika profesi (4,16). Mayoritas responden memberikan penilaian Setuju dan Sangat Setuju pada hampir seluruh pernyataan, dengan tidak adanya responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju maupun Tidak Setuju. Kondisi ini menggambarkan bahwa tenaga medis di rumah sakit tersebut telah menunjukkan standar profesionalisme yang tinggi, mulai dari kompetensi teknis, ketepatan tindakan medis, etika pelayanan, hingga komitmen pengembangan diri (WHO, 2022).

Profesionalisme tenaga medis yang tinggi tercermin dalam berbagai aspek pelayanan. Dimensi kompetensi menunjukkan bahwa tenaga medis memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam melaksanakan tugas dan mampu memberikan informasi yang relevan sesuai kebutuhan pasien (ACGME, 2022). Dimensi etika profesi yang mendapat penilaian tinggi menunjukkan bahwa tenaga medis selalu bertindak jujur, menjaga kerahasiaan informasi pasien, dan bertanggung jawab atas tindakan medis yang dilakukan (Beauchamp & Childress, 2019). Aspek komunikasi dan interaksi yang baik juga menjadi kekuatan tenaga medis, dimana mereka berkomunikasi dengan jelas, mendengarkan dengan aktif, menggunakan bahasa yang sopan, dan mampu menangani keluhan pasien dengan tenang dan solutif. Kombinasi berbagai aspek profesionalisme ini menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien sehingga mendorong tingginya tingkat kepuasan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai teori dan penelitian terdahulu. Menurut teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2020), dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) sangat terkait dengan profesionalisme tenaga medis. Donabedian (1988) menekankan bahwa kompetensi teknis dan kemampuan interpersonal merupakan

dua dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan kesehatan. Ketika tenaga medis menunjukkan profesionalisme yang tinggi melalui kompetensi yang memadai, sikap yang etis, komunikasi yang efektif, serta manajemen waktu yang baik, pasien akan merasa lebih percaya dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan ini kemudian berkembang menjadi kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pelayanan kesehatan, profesionalisme bukan hanya tentang kemampuan teknis medis semata, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal, sikap empati, dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik (Howick, J., et al, 2024).

Faktor dominannya profesionalisme tenaga medis (koefisien 0,708) dibandingkan variabel lain seperti infrastruktur kesehatan (0,658) dan sistem manajemen antrian (0,359) mengkonfirmasi bahwa pelayanan kesehatan bersifat *people-based service*, dimana interaksi langsung antara tenaga medis dan pasien menjadi momen kebenaran (*moment of truth*) yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Pasien cenderung lebih memprioritaskan kualitas interaksi langsung dengan tenaga medis sebagai determinan utama kepuasan mereka. (Tjiptono, 2022) .

Hal ini selaras dengan data kepuasan pasien secara keseluruhan yang mencapai 90,4%, yang mencerminkan kinerja pelayanan yang secara umum sudah baik terutama dari sisi sumber daya manusia medis (Sari et al, 2026).

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa manajemen RS Graha Medika Banyuwangi perlu terus mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme tenaga medis melalui berbagai program pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi teknis, workshop komunikasi efektif dengan pasien, penegakan kode etik profesi, serta pembinaan terkait manajemen waktu dan efisiensi kerja perlu dilakukan secara berkesinambungan (Dessler, 2020). Selain itu, sistem evaluasi kinerja yang objektif dan sistem reward yang adil dapat menjadi instrumen untuk memotivasi tenaga medis dalam mempertahankan standar profesionalisme yang tinggi (Armstrong & Taylor, 2020). Mengingat pengaruh profesionalisme tenaga medis yang signifikan terhadap kepuasan pasien, investasi dalam pengembangan profesionalisme tenaga medis merupakan strategi jangka panjang yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing rumah sakit di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompetitif (Tjiptono, 2022). Penelitian Fitriana et al. (2022) menunjukkan bahwa selain 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 (Fitriana et al., 2022). Komunikasi antara staf kesehatan dan pasien merupakan aspek penting yang tidak bisa diabaikan. Penelitian oleh Chen et al. (2025) menunjukkan bahwa aspek komunikasi terkait informasi medis dan kemampuan berkomunikasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sementara aspek emosional dan kognitif tidak menunjukkan hubungan yang berarti (Chen et al., 2025). Ini menegaskan bahwa kejelasan penyampaian informasi dan kecepatan respon tenaga kesehatan menjadi faktor utama dalam membentuk pandangan pasien mengenai kualitas layanan. Dalam hal ini, pelatihan keterampilan komunikasi di bidang klinis harus diperhitungkan sebagai bagian esensial dari pengembangan kemampuan tenaga kesehatan. Implikasi penelitian mengenai pengaruh profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa peningkatan profesionalisme tenaga medis merupakan strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Profesionalisme yang tercermin melalui kompetensi klinis, komunikasi yang efektif, sikap empati, tanggung jawab, etika profesi, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan mampu meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pasien selama menjalani pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu mengimplementasikan kebijakan yang mendukung pengembangan profesionalisme tenaga medis, seperti pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja berbasis kompetensi, pembinaan etika profesi, serta penguatan budaya keselamatan pasien. Upaya tersebut tidak hanya berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan daya saing institusi kesehatan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa profesionalisme tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Graha Medika Banyuwangi, dengan koefisien regresi sebesar 0,708 ( $p < 0,05$ ) dan berkontribusi sebesar 50,2% terhadap variasi kepuasan pasien. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan di rumah sakit harus dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan sehingga dapat menunjang pelayanan serta meningkatkan mutu layanan serta meningkatkan kepuasan pasien.

## SARAN

rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme tenaga medis melalui penguatan kompetensi, komunikasi terapeutik, serta penerapan etika profesi secara berkelanjutan sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arlusiana, V. (2022). *Prinsip Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Yang Adil Bagi Masyarakat Miskin untuk tercapainya derajat Kesehatan di Indonesia*.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Accreditation Council for Graduate Medical Education. (2022). *ACGME common program requirements*. ACGME.
- Ahmed, F., Alam, M., & Rahman, M. (2022). Professional competence and patient satisfaction in healthcare services. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1154
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Bentum-Micah, G., Ma, Z., Wang, W., Atuahene, S. A., & Bondzie-Micah, V. (2020). *Perceived service quality, a key to improved patient satisfaction and loyalty in healthcare delivery: The SERVQUAL dimension approach*. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2)
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: (Media Online) Implications for medical training and practice. *BMC M*
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Fitriana, I., Aril Ahri, R., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(3), 29–37
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2023). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (15th ed.). Pearson.
- Howick, J., et al. (2024). Empathy in healthcare: A systematic review of patient outcomes. *BMJ Open*, 14(2), e081245.
- Hoff, T. (2017). *Practice under pressure: Primary care physicians and their medicine in the twenty-first century*. Rutgers University Press.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil kesehatan Indonesia 2018*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kurniawati, D., dkk. (2025). Profesionalisme tenaga medis dan kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Kusminarti, R. (2019). Persepsi tentang profesionalisme, komunikasi, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kinerja perawat
- Misniati. (2021). Analisis Bed Occupancy Rate dan mutu layanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2020). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4931.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Health at a glance 2021: OECD indicators*. OECD Publishing.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi terbaru). Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.
- Popa, I., Stefan, S. C., Morărescu, C., & Cicea, C. (2018). Research regarding the influence of knowledge management practices on employee satisfaction in the Romanian healthcare system. *Amfiteatru Economic*, 20(49), 553–566.
- Porter, M. E., & Teisberg, E. O. (2006). *Redefining health care: Creating value-based competition on results*. Harvard Business School Press.
- Prastiwi, S. (2025). Infrastruktur kesehatan dan persepsi kualitas layanan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Rohmial, A. (2019). Sistem antrian dan efisiensi pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*.
- Saripa, J., Suhadi, & Kusnan, A. (2026). Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2025. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 5(2), 301–312. <https://doi.org/10.69677/avicenna.v5i2.342>
- Sari, R., dkk. (2026). Kepuasan pasien dan kinerja sumber daya manusia medis. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen*.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2022). *Quality health services: A planning guide*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2023). *Delivering quality health services: A global imperative*. World Health Organization.
- Keshtkar L, et al. (2024). *The Effect of Practitioner Empathy on Patient Satisfaction: A Systematic Review of Randomized Trials*. *Annals of Internal Medicine*.
- Zhang X, et al. (2024). *Physician Empathy in Doctor–Patient Communication: A Systematic Review*. *Health Communication*.