

# PENGARUH MANAJEMEN DAN PROFESIONALISME PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT TK II DR. R. HARDJANTO BALIKPAPAN

Ramadani<sup>1</sup>, Farida Yuliaty<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen konsentrasi Magister Manajemen Rumah sakit Pascasarjana Universitas Sangga Buana Bandung

<sup>2</sup>Staf Dosen Pascasarjana Universitas Sangga Buana Bandung  
Email : ramadani\_manaru@gmail.com<sup>1</sup>, farida.yuliaty@usbypkp.ac.id<sup>2</sup>

---

---

## ABSTRAK

---

---

### Kata kunci:

Manajemen organisasi, profesionalisme perawat, kepuasan pasien, rumah sakit

### Keywords:

Organizational management, nurse professionalism, patient satisfaction, hospital

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen organisasi dan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit TK II Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Pelayanan kesehatan yang premium dan mudah tidak selalu menjamin kesetiaan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk secara berkesinambungan meningkatkan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap tiga pasien di poliklinik rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen organisasi dan profesionalisme perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme perawat yang melibatkan empati, komunikasi yang baik, dan keterampilan teknis merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

*This study aims to determine the influence of organizational management and nurse professionalism on patient satisfaction at the Outpatient Clinic of TK II Dr. R. Hardjanto Hospital, Balikpapan. Premium and convenient healthcare services do not always guarantee patient loyalty and satisfaction. Therefore, it is essential for hospital management to continuously improve nurse professionalism in delivering healthcare services. The research employs a qualitative approach with in-depth interviews conducted with three patients at the outpatient clinic. The results indicate that organizational management and nurse professionalism have a significant influence on patient satisfaction. Nurse professionalism, which includes empathy, effective communication, and technical skills, is a key factor in enhancing patient satisfaction..*

---

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).  
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

---

---

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Rumah Sakit Tk II Dr.Rhardjanto Balikpapan mempunyai Visi yaitu menjadi kebanggaan prajurit TNI, PNS dan keluarganya serta masyarakat Balikpapan. Oleh karena itu kompleksitas ketersediaan fasilitas kesehatan menjadi sangat penting untuk melayani masyarakat khususnya Kota Balikpapan dan umumnya masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur (Ari Nurfikri et al., 2024), setiap fasilitas kesehatan bekerja keras untuk menarik setiap calon pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Wahyuni, 2016). Pelayanan kesehatan yang premium serta mudah yang ditawarkan tidak menjamin mereka menjadi setia dan merasa puas (Ekawati, 2024).

Memperhatikan dan mengamati beberapa hal pada penjelasan di atas, maka untuk mendapatkan kesetiaan pasien untuk mendapatkan kepuasan pelayanan yang maksimal, fasilitas kesehatan harus memfasilitasi dan memberikan pelatihan secara rutin kepada para perawat terutama di poliklinik rawat jalan yang akan menjadi fokus dalam memberikan nilai kepuasan yang lebih bagi pasien sebagai konsumen (Rianty, 2021). Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian pada studi mengenai nilai kepuasan pasien atau

konsumen yang penting dilakukan untuk dilaksanakan (Rizal Permana, 2024). Kesetiaan pasien sangat tergantung dari Ketetapan Manajemen Organisasi dan Profesionalitas Perawat yang mempunyai kemampuan menyediakan prestasi dan nilai jasa (*service value*) yang sesuai dengan nilai persepsi dari pasien itu sendiri (Herman et al., 2022), oleh karena saat ini pasien dihadapkan kepada beberapa pilihan jasa pelayanan fasilitas kesehatan, jasa dimana pasien akan cenderung memilih jasa pelayanan yang memberikan nilai lebih serta kepuasan yang optimal (NURAINI, 2024).

Rumah Sakit Tk II Dr. R. Hardjanto Balikpapan untuk keperluan fasilitas kesehatan hampir setiap hari bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, meskipun ada yang mereka keluhkan akan tetapi profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat wajib secara profesionalitas dalam membantu tenaga medis, bekerjasama dengan penunjang medis dan karyawan lainnya yang terlibat dengan pelayanan, penyalahgunaan wewenang sehingga menjadi kesulitan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan biasanya karena masih kurangnya profesionalitas. Dengan masih adanya hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan menjadi keluhan ketidaksesuaian produk pelayanan fasilitas kesehatan sehingga perlu profesionalitas dan pelayanan yang dilakukan secara terus menerus dievaluasi dan diperbaiki (Ybnu & Nasirin, 2021). Dalam hal ini pasien wajib dilayani dengan baik secara profesionalitas oleh tenaga perawat baik di klinik maupun di ruang perawatan dalam pelayanan kesehatan (Andarista, 2023).

Dalam bukunya Liewe Dijkstra dan Hans van der Bij (2002) mengatakan bahwa tuntutan pelanggan memiliki peranan penting dalam melakukan perancangan produk yang kinerjanya dirasakan oleh pelanggan (Hidajahningtyas et al., 2013). Oleh karena itu, apabila suatu fasilitas kesehatan dapat memahami perilaku pelanggan secara profesional, maka fasilitas kesehatan tersebut berada pada posisi yang jauh lebih baik untuk merancang layanan, harga, promosi dan saluran distribusi (bauran pemasaran) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menurut (Supriyanto, 2024). Kepuasan pelanggan dapat dirasakan dan didapatkan apabila pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal atas jasa pelayanan dari tenaga kesehatan secara profesional yang continue (Tamara & Utami, 2021).

Dikatakan juga mengenai kepuasan menurut Lily Harjati (A. Usmara, 2003:113): "Mengenalinya kepuasan pelanggan memang penting, namun itu saja belum cukup, karena pelanggan yang puas pun belum tentu loyal, bisa saja akan meninggalkan anda pada saat pesaing menciptakan produk baru dengan nilai lebih maka perihal tersebut harus selalu dipertahankan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa membedakan latar belakang.

Maka profesionalitas merupakan nilai suatu jasa sangat ditentukan oleh tenaga kesehatan yang akan dirasakan atau diterima pasien dengan merespon secara langsung profesionalitas jasanya, pelayanan secara profesional dilakukan dengan memunculkan perbedaan secara beragam dalam proses pelayanan kesehatan sesuai prespektif dan kesempatan untuk menarik pelanggan untuk mempunyai kepercayaan penuh terdapat pada tanggapan atau respon pada saat pasien mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya (Siregar, 2016).

Rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit Tingkat II Dr. R. Hardjanto Balikpapan dapat memahami perilaku pasien, maka rumah sakit tersebut akan berada pada posisi yang jauh lebih baik untuk merancang pelayanan, memberikan harga yang kompetitif, promosi dan saluran distribusi yang terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Tingkat II Dr. R. Hardjanto Balikpapan menjadi pilihan bagi anggota TNI dan masyarakat umum di wilayah yang letaknya strategis di Kota Balikpapan, dimana berada di Instansi Militer dan berdekatan dengan penduduk yang memerlukan pelayanan kesehatan selain itu sebagai tempat pelayanan di provinsi Kalimantan Timur dan berperan serta untuk Tingkat Nasional serta sudah terakreditasi Paripurna merupakan modal utama untuk menarik atau memikat bagi pasien dan keluarga yang diharapkan setia menjadi pelanggan bagi rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana secara langsung mengenai Pengaruh Manajemen dan Profesionalisme Perawat dengan Kepuasan Pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit TK II Dr. R. Hardjanto Balikpapan

## **METODE**

### **1. Metode Penelitian**

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Adil et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk ingin mengetahui sejauh mana secara langsung mengenai Pengaruh Manajemen dan Profesionalisme Perawat dengan Kepuasan Pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit TK II Dr. R. Hardjanto Balikpapan, Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang humanistik, serta dapat menjelaskan perspektif naturalistik dan perspektif interpretif pengalaman manusia. Pendekatan kualitatif mengasumsikan bahwa manusia bersifat dinamis, aktif, kreatif dan memiliki kemauan bebas.

### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Rawat jalan Rumah Sakit Tk II Dr. R. Hardjanto Balikpapan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Subjek penelitian ini adalah pasien poliklinik rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di poliklinik rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien dewasa, > 12 tahun, pasien dalam keadaan sadar dan bias diajak berkomunikasi dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi dari penelitian ini yaitu pasien anak <12th dan pasien yang menderita penyakit jiwa.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara bebas dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mengambil 3 pasien yang berobat ke poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) *recorder* yang digunakan untuk merekam hasil wawancara secara mendalam dari responden, (2) daftar pertanyaan atau panduan wawancara.

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Octaviani & Sutriani, 2019). Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Setelah itu dilakukan editing, dikelompokkan sesuai dengan masalah penelitian dan dilakukan analisis data deskriptif kualitatif dalam bentuk narasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan merupakan rumah sakit militer Belandadi Balikpapan, berdiri pada pertengahan tahun 1945 yang di kepalai oleh kapten Dr. V. De Meer, pada tanggal 6 Mei 1950 di serah terimakan oleh Belanda kepada TNI AD. Pihak Belanda yang diwakili oleh Kapten dr Slachen dari pihak TNI AD diwakili oleh kapten dr. Moeldjoto, diberi nama sebagai DKT STM IV Kaltim, pada tahun 1997 diresmikan oleh Direktorat Kesehatan Angkatan Darat sebagai Rumah Sakit Tk III Dr. R Hardjanto. Pada tahun 2013 ditetapkan Direktorat Kesehatan Angkatan Darat sebagai Rumah Sakit Tingkat II Dr. R. Hardjanto

Rumaha sakit Tk II Dr. R. Hardjanto mendapatkan predikat sebagai RumaH Sakit terakreditasi Paripurna dari KARS dan ditetapkan Rumah Sakit PK BLU pada tahun 2020. Rumah Sakit Tingkat II Dr. R. Hardjanto merupakan instalasi kesehatan Kodam VI Mulawarman, memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap personel TNI AD, PNS dan keluarganya ( $\pm 59.739$  orang) dan juga sebagai rujukan tertinggi di wilayah Kodam VI meliputi Kalimantan Utara, Kalimantan Timur dan Kalimantan Selatan.

Pelayanan Rumah Sakit Dr. R Hardjanto meliputi pelayanan instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, penunjang medik, rehab medik, rawat inap, rawat jalan, pelayanan kefarmasian klinis. Rumah Sakit Dr. R. Hardajanto memiliki 15 poliklinik rawat jalan yaitu poli bedah, poli bedah mulut, poli prostodontik, poli obgyn, poli anak, poli urologi, poli mata, poli kulit dan kelamin, poli tht, poli jantung, poli penyakit dalam, poli syaraf, poli jiwa, poli vct., Poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardajanto memiliki 21 orang anggota perawat pelaksana, 2 orang administrasi dan dipimpin oleh satu orang kordinator rawat jalan yang saat ini dijabat oleh PNS III d Amidah S. Kep, Ns.

Setiap kendala dan masalah yang ditemukan di setiap poliklinik akan disampaikan oleh kordinator melalui rapat rutin bulanan yang diadakan manajemen Rumah Sakit, bila terdapat masalah yang sifatnya urgent, kordinator rawat jalan langsung membantu dan mengambil alih sehingga pelayanan poliklinik yang dilakukan oleh perawat pelaksana tidak terganggu atau tertunda.

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti oleh 3 pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Dr. R. Hardajanto : “ perawat disini ramah ramah, selalu mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan jika kita bingung tentang penyakit kami, “ saya seminggu sekali ganti perban di poli bedah bu, perawat nya handal dan terampil melakukan tindakan, dan selalu memberi tahu apa yang harus dilakukan di rumah setelah perawatan luka. “saya menjadi pasien di rumah sakit tentara ini sudah lama dan rutin setiap bulan untuk cek darah, selama berobat di poliklinik rumah sakit tentara ini saya belum pernah ada komplek tentang pelayanan yang dilakukan oleh perawat disini

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, manajemen di poliklinik rawat jalan Rumah sakit TK II Dr. R Hardjanto Balikpapan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori manajemen teori manajemen yang diungkapkan Afandi (2018), bahwa manajemen yang baik dapat menentukan pencapaian sasaran dengan pemanfaatan sumber daya yang efisien. Dalam konteks poliklinik rawat jalan, perencanaan dan pengorganisasian pelayanan kesehatan yang baik sangat mempengaruhi kenyamanan pasien. Menurut hasil wawancara, sebagian besar pasien menyatakan bahwa mereka merasa puas, hal ini memperkuat teori bahwa peran manajemen dalam mengorganisasi dan mengarahkan sumber daya merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

Peran perawat yang profesional sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Hasil wawancara menunjukkan profesionalisme perawat di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Tk II Dr. R. Hardjanto Balikpapan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, peran perawat sebagai pemberi

asuhan keperawatan, advokat pasien dan pendidikan menjadi faktor utama yang membuat pasien merasa dihargai dan dipahami selama menerima pelayanan kesehatan. Sejalan dengan pernyataan Hidayat (2014), perawat yang profesional mampu memberikan asuhan keperawatan dengan memperhatikan kebutuhan dasar manusia. Dalam penelitian ini pasien merasa bahwa perawat tidak hanya bertindak cepat, tetapi juga memberikan perhatian yang penuh terhadap kebutuhan emosional pasien dan informasi pasien yang sesuai dengan indikator empati kepuasan pelanggan.

Kombinasi antara manajemen yang baik dan profesionalisme perawat yang tinggi memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kinerja perawat secara individual, tetapi juga pada sistem manajemen yang mendukung pelayanan yang efisien. Pola kerjanya terorganisir dengan baik memungkinkan perawat untuk memberikan pelayanan dengan baik fokus dan responsif, yang pada akhirnya meningkatkan interaksi antara perawat dan pasien.

Menurut teori kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh Kotler (2017), kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan yang mereka terima. Dalam hal ini pasien poliklinik rawat jalan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh manajemen dan perawat telah melampaui harapan mereka, terutama dalam hal perhatian yang diberikan selama proses pengobatan.

Penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai pentingnya sinergi antara manajemen yang baik dan profesionalisme perawat dalam menciptakan kepuasan pasien. Untuk kedepannya, Rumah Sakit TK II Dr. R. Hardjanto Balikpapan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas manajemennya, terutama dalam hal pengorganisasian dan pengawasan pelayanan, serta terus mendukung pengembangan profesionalisme perawat melalui pelatihan rutin, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara keseluruhan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Organisasi dan Profesional Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan sebagai berikut: Manajemen Organisasi yang diterapkan di poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto kota Balikpapan harus terus dilakukan secara kontinu. Hasil ini menjadi masukan untuk terus dilakukan secara terus menerus oleh manajemen khususnya di poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto kota Balikpapan. Perawat poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto kota Balikpapan harus tetap wajib menjalankan pekerjaannya secara profesional, dimana pasien tetap harus diberi pelayanan secara maksimal dan mendapat rasa nyaman dilayani oleh tenaga perawat secara profesional yang nantinya memiliki hubungan baik dan mendapat kepercayaan penuh dari pasien meskipun pasca pelayanan karena pasien sering dan ingin selalu mendapat pelayanan dengan maksimal maka perawat harus terus meningkatkan indikator kinerja dalam melaksanakan tugas rutusnya di poliklinik Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto kota Balikpapan. Manajemen Organisasi dan Profesional Perawat baik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan sudah seharusnya berpengaruh secara positif agar mendapat kepercayaan dari masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., & Rohman, M. M. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Get Press Indonesia.
- Andarista, K. H. (2023). *Penerapan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Rsu Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah*. UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG.
- Ari Nurfikri, S. K. M., Gunawan Wicaksono, S. K. M., Pratama, A. D., Ft, S. S. T., Fis, M., & Safrin Arifin, S. (2024). *TRANSFORMASI DAN INOVASI UNTUK KESEHATAN MASYARAKAT*. Nas Media Pustaka.
- Ekawati, S. D. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA KLINIK UTAMA SALSA DIAGNOSTIK*. Universitas Swadaya Gunung Jati.
- Herman, H., Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(2), 185–199.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, R. A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1).
- NURAINI, A. R. (2024). *HUBUNGAN ANTARA PELAKSANAAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). Analisis data dan pengecekan keabsahan data.
- Rianty, E. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Rawat Jalan Jamkesda). Universitas Islam Riau.
- Rizal Permana, M. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien Non BPJS di Klinik Pratama Vita Medika Kota Banjar). UNIVERSITAS PASUNDAN.
- Siregar, N. S. S. (2016). Komunikasi terapeutik dokter dan paramedis terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada rumah sakit bernuansa islami di kota Medan. Program Pasca sarjana UIN-SU.
- Supriyanto, S. (2024). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit Andi.
- Tamara, C. V., & Utami, T. N. (2021). Analisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 5(2), 29–38.
- Wahyuni, N. S. (2016). Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Penerimaan Pasien Opname Asuransi Kesehatan di Rumah Sakit Umum HA Malik Medan.
- Ybnu, M., & Nasirin, C. (2021). Effect of Career Development and Compensation on Work Commitment and Its Impact on Employee Performance. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitration Dan Pelayanan Publik, Vol. 9 (2)(ISSN: 1215-9671).