Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 3. Page 1-12
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1119

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh *Personal Mastery* Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa

Paramita, *Basir Palu, Reza Aril Ahri

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

**Email corresponding author: basirpalu@gmail.com*

ABSTRACT
Background: *Personal Mastery* is the discipline of clarifying and sharpening our personal vision, focusing our energy, developing patience, and understanding objective reality, competencies, and skills. Service quality refers to an effort in meeting the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery in offsetting consumer expectations. Patients are one of the indicators of service quality. Patient satisfaction is a key to getting patients loyalty. Loyal patients will reuse the same health care when they need it. The purpose of the study was to examine the impact of Health Workers' Personal Mastery towards Service Quality and Patient Satisfaction at Syekh Yusuf Hospital, Gowa
Method: The research design used was a cross-Sectional Study, with a total sample of 88 respondents. The sampling technique in this quantitative study was purposive sampling. This research also conducted path analysis.
Results: Based on the calculation results, it recognized that the value of direct influence was at 0.282 and indirect influence at 0.438 explaining that the value of indirect influence was greater than the value of direct impact. This result confirmed that indirectly X through Y pointed out a significant change on Z.
Conclusions: were: (1) Self-awareness did not affect service quality (2) Flexibility and adaptability controlled service quality (3) Self Awareness determined Patient Satisfaction (4) Flexibility and adaptability showed no change on Patient Satisfaction

Keywords: Personal Mastery; Quality of Service; Patient Satisfaction; Hospital; Path Analysis;

ABSTRAK
Latar Belakang: *Personal mastery* adalah disiplin memperjelas dan memperdalam visi pribadi kita, memfokuskan energi kita, mengembangkan kesabaran, dan melihat realitas obyektif, kompetensi dan keterampilan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh *Personal Mastery* Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.
Metode: Rancangan penelitian yang digunakan *Cross Sectional Study*, dengan total sampel sebanyak 88 responden. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah *Purposive Sampling*. Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).
Hasil: Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,282 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,438 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X melalui Y mempunyai pengaruh signifikan terhadap Z.
Kesimpulan: (1) *Self awareness* tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (2) *Flexibility and adaptability* berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (3) *Self Awareness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (4) *Flexibility and adaptability* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Kata Kunci: *Personal Mastery*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, *Path Analysis*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

LATAR BELAKANG

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Keputusan Presiden RI 2014). Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 1, Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Dewasa ini, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kesehatan dalam semua aspek pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan namun juga dapat memberikan kenyamanan. Tenaga kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam percepatan pembangunan kesehatan, sebab semua upaya yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan terhadap jasa dilakukan oleh pemberi pelayanan yaitu petugas kesehatan. Sedangkan, Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pasien juga akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama ketika mereka membutuhkannya, bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama.

Personal mastery merupakan pembelajaran, yang menjadikan kemampuan individu untuk lebih efektif dalam pembelajaran sepanjang hayat dan berkaitan dengan pengembangan personal (Senge, Miller, and Davidson 2010). Pembelajaran personal merupakan dasar dari pembelajaran dan perkembangan dalam sebuah organisasi yang dikembangkan melalui perkembangan individu didalamnya. Pembelajaran organisasi (*Learning Organization*) menjadi salah satu prinsip dasar menajemen sumber daya manusia (Senge et al. 2010)(Armstrong 2006).

Personal mastery (Penguasaan diri) merupakan bentuk mengakui keahlian atau talenta yang didasari oleh tujuh dimensi yaitu *Self Awareness, Perceptual Acuity, Emotional Mastery, Openness, Flexibility and Adaptability, Autonomy*, dan *Creative Resourcefulness* (Maya 2017). Pada penelitian Maya (2017) pada RSU haji Surabaya dan RS Islam Jemur Sari Surabaya menujukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *personal mastery* dengan *caring behavior* dengan arah positif. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *personal mastery* yang dimiliki oleh perawat makan akan semakin baik pula perilaku caring yang diberikan kepada pasien. Dalam temuan tersebut faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya personal mastery, meliputi faktor individu/ sifat individu seperti empati, keterampilan sosial, lingkungan, keterampilan petugas, jenjang pendidikan (Maya 2017).

Menurut (Santosa and Malek 2011), persepsi masyarakat terhadap pelayanan dokter di Australia, Inggris, Amerika Serikat, Kanada dan New Zealand yang dilakukan, menunjukkan bahwa sistem kesehatan di negara tersebut memerlukan perubahan dasar dan menyeluruh. Penilaian yang dilakukan telah menunjukkan tidak adanya kepercayaan masyarakat di Negara tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ini bermakna jika kualitas pelayanan kesehatan di Negara maju telah mengalami kemerosotan, apalagi dengan negara berkembang seperti Indonesia, yang mungkin dapat mengalami kemerosotan kualitas pelayanan. Sejalan dengan penelitian tersebut, ditemukan bahwa di wilayah Sumatera Utara terjadi kemerosotan mutu pelayanan kepada masyarakat yang berobat ke Puskesmas sebanyak 9,43%.

Secara teoritikal banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, contohnya: fasilitas, manajemen, profesionalisme dan lingkungan dalam pelayanan.

Parasuraman, et al. (1991) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/berwujud (*Tangiable*), empati

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

(*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh petugas kesehatan sebagai provider. Banyak permasalahan tentang kurangnya kepuasan dari pelayanan petugas kesehatan, yang menyebabkan persepsi pasien menjadi buruk antara lain dikarenakan agenda petugas kesehatan yang banyak, faktor internal, maupun faktor eksternal (Maila 2021). Menurut Jacobalis (2001), dalam Nababan (2012) aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu: aspek kepuasan fisik, mental, sosial pasien, kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit, suhu, udara, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian , privasi, makanan dan tarif (Nababan 2012).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada RSUD Syekh Yusuf Gowa pada kuesioner mengenai *personal mastery* terhadap kualitas pelayanan, dimana kuesioner tersebut diisi oleh 45 perawat yang bertugas di RSUD Syekh Yusuf Gowa yang diperoleh hasil 98% perawat memberikan respon atau jawaban selalu terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Karena pentingnya peran petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di sarana pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik mengkaji mengenai personal matery yang merupakan pengembangan personal dan profesional serta Apakah *Personal Mastery* petugas Kesehatan menyebabkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf Gowa pada bulan April – Mei 2022.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2013). Pada penelitian ini Populasinya adalah seluruh pasien rawat Inap yang ada di RSUD Syekh Yusuf Gowa pada tahun 2021

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 responden, dimana Teknik pengambilan menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan jalan mengambil individu siapa saja yang dapat dijangkau atau ditemui selama mendapat pelayanan di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa. Sumber data penelitian berupa data-data yang didapatkan langsung melalui kuesioner kepada pasien yang beraada di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa dan data-data yang di ambil dari jurnal sebagai tambahan informasi bagi peneliti.

Self awareness merupakan persepsi pasien berdasarkan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara professional. Cukup jika presentasi nilai jawaban respon $\geq$ 62,5% dari total skor, kurang jika presentasi jawaba responden < 62,5% dari total skor.*Flexibility and adaptability* merupakan persepsi pasien berdasarkan kemampuan petugas kesehatan mampu bersikap flexibel dan beradaptasi dengan keadaan rumah sakit. Cukup jika presentasi nilai jawaban respon $\geq$ 62,5% dari total skor, kurang jika presentasi jawaba responden < 62,5% dari total skor.

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan, keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Cukup jika presentasi nilai jawaban respon $\geq$ 62,5% dari total skor, kurang jika presentasi jawaba responden < 62,5% dari total skor. Kepuasan pasien adalah respon terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan serta harapan pasien terhadap pelayanan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sampai meninggalkan rumah sakit. Dengan demikian, jelas bahwa kontak pertama antara petugas rumah sakit dengan pasien menjadi catatan penting terhadap pelayanan yang didapatkannya. Cukup jika presentasi nilai jawaban respon $\geq$ 62,5% dari total skor, kurang jika presentasi jawaba responden < 62,5% dari total skor. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis univariat dan bivariat dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Frekensi Variabel Penelitian

Variabel		N	Persentase(%)
Umur	15-20 Tahun	5	5.7
	21-30 Tahun	22	25.0
	31-40 Tahun	31	35.2
	41-50 Tahun	22	25.0
	51-60 Tahun	8	9.1
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	45.5
	Perempuan	48	54.5
Pendidikan	SD	6	6.8
	SMP	20	22.7
	SMA	46	52.3
	S1	16	18.2
Pekerjaan	PNS	14	15.9
	Swasta	21	23.9
	Sopir	5	5.7
	Petani	6	6.8
	TNI	6	6.8
	IRT	21	23.9
	Lain-lain	11	12.5
	Polri	4	4.5

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, terbanyak pada umur 31 – 40 Tahun yaitu sebesar 35,2% dan pada distribusi frekuensi umur terendah 15-20 Tahun yaitu sebesar 5,7%. Responden lebih didominasi perempuan yaitu sebesar 54,4% sedangkan pada pada responden jenis kelamin laki-laki sebesar 45,5%.

Berdasarkan distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terbanyak SMA yaitu sebesar 52,3% dan distribusi frekuensi karakteristik pendidikan terendah yaitu SD sebesar 6,8%. Sedangkan berdasarkan distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak karyawan swasta yaitu sebesar 23,9% dan distribussi frekuensi pekerjaan terendah polri sebanyak 4,5%.

Tabel 2. Hubungan *Self awareness, , Flexibility and adaptability* dengan Kualitas Pelayanan

Variabel		Kualitas Pelayanan				Total		*p-Value*
		Cukup		Kurang				
		n	%	n	%	n	%	
Self awareness	Cukup	84	95,5	2	2,3	86	97,7	0,827
	Kurang	2	2,3	0	0,0	2	2,3	

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

E-ISSN 2774-4590

	Total	86	97,7	2	2,3	88	100	
Flexibility and Adaptability	Cukup	85	96,6	1	1,1	86	97,7	
	Kurang	1	1,1	1	1,1	2	2,3	0.000
	Total	86	97,7	2	2,3	88	100	

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa distribusi frekuensi *self awareness* cukup dengan kualitas pelayanan yang cukup memiliki persentase tertinggi sebesar 95,5%. Sementara, distribusi frekuensi *self awareness* kurang dengan kualitas pelayanan yang kurang memiliki persentase rendah sebesar 0,0%.

Tabel 3. Hubungan *Self awareness, Flexibility and adaptability* dengan Kepuasan Pasien

Variabel		**Kepuasan Pasien**				**Total**		***p-Value***
		Cukup		**Kurang**				
		n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Self awareness	Cukup	85	96,6	0	0,0	85	96,6	
	Kurang	1	1,2	2	2,3	3	3,4	0,000
	Total	86	97,7	2	2,3	88	100	
Flexibility and Adaptability	Cukup	80	90,0	2	2,3	82	93,2	
	Kurang	6	6,8	0	0,0	6	6,8	0.699
	Total	86	97,7	2	2,3	88	100	

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa distribusi frekuensi *self awareness* cukup dengan kepuasan pasien yang cukup memiliki persentase tertinggi sebesar 96,6%. Sementara, distribusi frekuensi *flexibility and adaptability* kurang dengan kepuasan yang kurang memiliki persentase rendah sebesar 0,0%

Tabel 4. Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized coefficients		Unstandardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.675	9.612		1.943	.055
Personal Mastery	.967	.214	.438	4.512	.000
(Constant)	14.793	9.314		1.588	.116
Personal Mastery	.622	.237	.282	2.625	.010
Kepuasan pasien	1.299	.445	.313	2.915	.005

Mengacu pada output Regresi diatas pada bagian tabel *Coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel *Personal Mastery* (X) yaitu = 0,010 dan variabel kepuasan pasien (Y) = 0,005 lebih kecil dari 0,05 dan t hitung 1.588 < t tabel 1.666. Hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa, yakni variabel X dan Y berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening. Dari hasil tersebut dapat diperoleh bahwa hipotesa diterima yang berarti *Personal Mastery berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening* di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

DISKUSI

Pengaruh Self Awareness tenaga kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh dari 88 responden yang dilakukan melalui kuesioner terhadap pasien rawat inap di RUSD Syekh Yusuf Gowa. Diketahui bahwa responden yang memiliki *Self Awareness* terhadap kualitas pelayanan cukup sebanyak 86 (97,7%) responden sementara sisanya 2 (2,3%) responden dengan *Self awareness* terhadap kualitas pelayanan yang kurang. Selain itu, hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,827. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho > \alpha\,(\alpha = 0,05)$ maka Hipotesis ditolak Artinya, tidak ada Pengaruh *Self Awareness* terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan profesional tenaga kesehatan terhadap pasien tergolong kurang. Hal ini tampak perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan dengan baik kepada pasien maupun keluarganya sebelum melakukan tindakan kepada pasien serta beberapa perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien dan keluarganya sebagai petugas jaga. Standar Prosedur Operasional merupakan pedoman dalam melaksanakan pekerjaan, tujuannya untuk mengukur efisiensi pelayanan dan layanan secara optimal sehinggga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Penerapan Standar Prosedur Operasional dalam setiap tindakan perawat merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan.

Walaupun ada sekitar 2 (2,3%) responden dengan *Self awareness* terhadap kualitas pelayanan yang kurang akan tetapi, Sebagian besar tenaga Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Gowa sudah menjalankan sikap yang professional dalam melakukan pelayanan terhadap pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Namun, sikap *Self-awareness* perlu ditingkatkan sebab hal tersebut merupakan dasar untuk *personal mastery* dan efektivitas dalam berhubungan dengan orang lain. *Self awareness* dapat dijadikan kunci sebagai pemegang kendali untuk pengembangan personal dan professional.

Dalam teori yang dijelaskan oleh senge (2010) menyatakan bahwa seseorang dengan *personal mastery* tinggi akan secara baik memahami akan kekurangannya, ketidakmampuan dirinya, area pengembangan dirinya, dan memiliki rasa kepercayaan diri yang tinggi (Senge et al. 2010). *Self-awareness* merupakan dasar untuk *Personal Mastery* dan efektivitas dalam berhubungan dengan orang lain. *Self-awareness* dapat dijadikan kunci pemegang kendali untuk pengembangan personal dan professional serta kemampuan untuk melihat dan memahami diri sendiri secara baik (Maya 2017).

Self-awareness atau kesadaran diri memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja tenaga Kesehatan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. *Self-awareness* ialah kesadaran diri seseorang yang mampu memahami, menerima dan mengelola seluruh potensi untuk pengembangan hidup di masa depan. Pengembangan profesional yang tercakup pengembangan personal didalam organisasi tersebut. Dalam program pengembangan terdapat penekanan terhadap perencanaan pengembangan personal dan perencanaan pembelajaran (Maya 2017).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, Berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dimana salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Competence* (kemampuan, pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan) (Parasuraman and Zeithaml 2004).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Maya (2017), dalam hasil penelitiannya Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki *self Awareness* yang cukup baik, dalam lembar portofolio penelitiannya perawat melaksanakan komunikasi efektif serta menjalankan Standar Prosedur Operasional (Maya 2017).

Pengaruh Flexibility dan Adaptability tenaga kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh dari 88 responden yang dilakukan melalui kuesioner terhadap pasien rawat inap di RUSD Syekh Yusuf Gowa. Diketahui bahwa responden

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

mempunyai *Flexibility and adaptability adaptability* terhadap kualitas pelayanan yang cukup yaitu sebanyak 86 (97.7%) responden, sementara sisanya terdapat 2 (2,3%) responden yang memiliki *flexibility and adaptability* terhadap kualitas pelayanan yang kurang. Berdasarkan hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ $(\alpha = 0,05)$ maka Hipotesis diterima Artinya, ada Pengaruh *Flexibility and adaptability* terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Hal ini menunjukkan bahwa *Flexibility and adaptability* mempengaruhi kualitas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jawaban responden terbanyak yaitu bahwa perawat cepat tanggap saat ada pasien gawat di ruang perawatan.

Perubahan dan perkembangan dalam organisasi menuntut seseorang untuk mengikuti perubahan dan/atau perkembangan tersebut. Maka seseorang harus mempunyai sikap fleksibel dan pintar untuk beradaptasi, sehingga mampu memandang perubahan sebagai kesempatan baru.

Pola pikir fleksibel merupakan kemampuan yang dianggap penting oleh banyak tempat kerja. Fleksibilitas kerja dapat membuat seseorang mampu menanggapi segala perubahan yang terjadi dengan cepat. Oleh karena itu, mereka tidak akan mengalami banyak gangguan ketika mendapatkan tanggung jawab serta tugas baru dari atasan.

Tenaga Kesehatan yang mempunyai fleksibilitas kerja dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab diluar deskripsi pekerjaannya. Mereka bisa melakukan banyak tugas sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Untuk bisa menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tersebut, karyawan pun tidak akan keberatan melakukan berbagai hal yang dianggapnya perlu (Nisaa 2013).

Tenaga kesehatan yang mempunyai sikap fleksibel menjadi aset penting bagi rumah sakit atau fasilitas Kesehatan lainnya. Para tenaga kesehatan dituntut untuk bekerja di luar zona nyaman. Dengan memiliki sikap fleksibel, seseorang tidak akan mengalami kesulitan untuk bergabung (Nisaa 2013).

Adaptability merupakan kemampuan yang berkaitan erat dengan kondisi psikologi seseorang saat berhadapan dengan perubahan peran di dunia kerja. Mereka mampu beradaptasi pada peran barunya dengan baik dan menjalankan tugas dengan baik. Kemampuan dalam hal *adaptability* menjadi sangat penting seiring pergerakan dunia kerja yang sangat dinamis. Seorang yang mempunyai adaptability bisa menghadapi transisi karier dengan cepat. Dengan mempunyai kemampuan ini, kamu bisa menjadi solusi atas permasalahan yang tengah dihadapi oleh perusahaan.

Menariknya lagi, kemampuan *adaptability* tidak hanya berkaitan dengan karier. Mereka yang memiliki adaptability tinggi punya kemampuan bagus dalam mempertahankan keseimbangan antara keperluan pribadi dan pekerjaan. Sikap ini bakal menjadikanmu sebagai seorang yang senantiasa profesional dalam pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan teori Dimensi Kualitas Pelayanan (Parasuraman) yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dimana sikap tersebut telah ditunjukkan oleh petugas Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian maya (2017), dalam hasil penelitiannya perawat di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melalui lembar portofolio yaitu beberapa pasien yang di ruang perawatan mengatakan perawat sering tidak cepat saat ada pasien yang membutuhkan, hal tersebut membuat sikap dan performa tidak baik dihadapan pasien.

Pengaruh Self Awareness tenaga kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh dari 88 responden, yang dilakukan melalui kuesioner terhadap pasien rawat inap di RUSD Syekh Yusuf Gowa. Diketahui bahwa responden yang memiliki *self awareness* terhadap kepuasan pasien yang cukup yaitu sebanyak 85 (96.6%) responden, sementara sisanya terdapat 3 (3,4%) responden yang memiliki *self awareness* terhadap kepuasan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

pasien yang kurang. Berdasarkan hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha\,(\alpha = 0,05)$ maka Hipotesis diterima Artinya, ada Pengaruh *Self Awareness* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Hal ini menunjukkan bahwa *Self Awareness* tenaga kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien puas dengan pelayanan perawat di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Sebagian besar responden dalama penelitian ini memilih jawaban puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan yang cepat dan perawat memperhatikan kebutuhan pasien. Tepat waktu merupakan tingkatan dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dalam kerangka waktu yang sesuai dengan perjanjian. Dalam dimensi *self awareness*, hal ini berkaitan dengan prosedur pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pasien pulang dari rumah sakit.

Teori Humanistik Abraham Malow dalam kajian Tibrisi mengemukakan bahwa *self awareness* adalah individu yang memahami dirinya, menyadari potensinya dan menyedari kekuatan maupun kelebihan dirinya karena setiap individu memiliki potensi inner yang memungkinkan untuk dioptimalkan (Maya 2017). Jika seorang tenaga kesehatan mempunyai kesadaran diri atau *self awareness* yang tinggi, maka akan bekerja dengan lebih baik dan bahkan cenderung sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi, sehingga pada akhirnya akan tujuan organisasi yang lebih baik seperti halnya dalam lingkup RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Profesionalisme dalam dunia keperawatan disusun atas komponen partisipasi organisasi, pendidikan berkelanjutan, manajemen, disiplin kerja, penerapan Standar Prosedur Operasional.

Self awareness adalah kunci kemudi dalam perseorangan atau pengembangan profesional yang bukan berarti hal atau benda fisik, namun secara eksplisit atau implisit tidak berwujud, yang menjadi dasar dari *personal mastery*, pembentukan hubungan interpersonal. *Self awareness* juga mencakup kemampuan mengenali kekurangan diri secara profesional dalam pekerjaannya, sehingga menjadi hal yang dibutuhkan untuk pengembangan atribut dalam pembawaan diri. Jika memiliki *Self Awaeeness* yang tinggi, percaya diri, mempertanyakan sikap dalam kehidupan, maka dapat mempengaruhi perkembangan personal serta lingkungan kerjanya. (Maya 2017).

Kepuasan merupakan penilaian terhadap produk dan pelayanan yang memberikan tingkatan kesenangan dari konsumsi yang dilakukan terkait dengan pemenuhannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pengalaman produk atau pelayanan (Surijadi 2019).

Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Moison et.al. dal Maila (2021) menyebutkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kecepatan dalam pelayanan (Maila 2021). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Febriyanti dan Mitayani (2017) di RSUP dr M. Djamil Padang, bahwa dalam penelitiannya ada hubungan yang signifikan antara *self awareness* perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di RSUP dr M. Djamil Padang (Febriyanti and Mitayani 2017).

Pengaruh Flexibility dan Adaptability tenaga kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh dari 88 responden yang dilakukan melalui kuesioner terhadap pasien rawat inap di RUSD Syekh Yusuf Gowa. Responden yang memiliki *flexibility and adaptability* terhadap kepuasan pasien yang cukup yaitu sebanyak 82 (93.2%) responden, sementara sisanya terdapat 6 (6,8%) responden yang memiliki *flexibility and adaptability* terhadap kepuasan pasien yang kurang. Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai ρ = 0,699 Hal ini menunjukkan bahwa $\rho > \alpha\,(\alpha = 0,05)$ maka Hipotesis ditolak Artinya, tidak ada Pengaruh *flexibility and adaptability* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.Hal ini menunjukkan bahwa sikap *flexibility and adaptability* perawat di RSUD Syekh Yusuf Gowa masih kurang,

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

berdasarkan hasil penelitian keluarga pasien atau pasien kurang puas bila ada komplai dari pasien sebab tidak segera ditangani oleh perawat.

Hasil yang didapatkan selama penelitian, *flexibility and adaptability* perawat di RSUD Syekh Yususf Gowa belum termasuk baik karena dianggap belum memiliki pola pikir yang cepat tanggap dalam menjalankan tanggung jawab sebagai perawat dan lambat dalam mengambil keputusan. Hal ini disebabkan bila ada komplain terkait medis, berdasarkan aturan (SPO) Standar Prosedur Operasional perawat sebaiknya melapor ke Dokter Penanggung Jawab Pasien terkait keluhan yang dihadapi pasien tersebut akan tetapi membutuhkan waktu dalam proses pelaporannya yang membuat pasien dan keluarganya merasa perawat lambat dalam menanganinya. Contoh lain, ketika ada masalah di perawatan terkait masalah gedung, fasilitas sarana dan prasarana mereka harus melapor kepada ruangan di perawatan tersebut sebelum perawat shift yang bertugas pada waktu itu mengambil keputusan.

Bennett (1980) dalam Tabrisi (2021) mengemukakan Fleksibilitas dalam bekerja dianggap memiliki hubungan dengan perluasan deregulasi dalam kerja. Dikatakan fleksibel apabila seseorang mempunyai keahlian untuk menjadi berbeda sejalan dengan apa yang dibutuhkan, ide ini menjadi gambaran keahlian untuk tetap dapat beroperasi meskipun berada dalam kondisi yang selalu berubah, baik saat perubahan dapat diprediksi ataupun sebaliknya. Sementara Adaptasi suatu proses keseimbangan antra kegiatan organisme dan kegiatan lingkungannya, lingkungan dipandang sebagai suatu hal yang terus menerus mendorong organisme untuk menyesuaikan diri terhadap situasi realitas, dengan demikian secara timbal balik organisme secara konstan menghadapi lingkungannya sebagai suatu struktur yang merupakan bagian dari dirinya (Tibrisi 2022).

Fleksibilitas dan adaptasi sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah pekerjaan, begitupun pada perawat di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Untuk itu kemampuan beradaptasi dibutuhkan dalam menghadapi segala tuntutan perubahan yang terjadi sehingga dapat menyelesaikan berbagai persoalan serta merespon perubahan yang terjadi dengan cepat. Sebagai perawat tentunya harus memiliki Sikap positif dan rasa hormat kepada orang lain, hal tersebut dapat diterapkan dengan memberikan perhatian melalui pelayanan yang ramah. Perawat harus mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan yang ada di lingkungan rumah sakit sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut tidak sejalan dengan teori Moison yang menyebutkan faktor-faktor yang memperngaruhi kepuasan pasien yaitu kecepatan dalam pelayanan. Oleh karena itu sikap *flexibility and adaptability* atau kemampuan petugas Kesehatan menyesuaikan perubahan dengan cepat dalam pekerjaan seorang perawat perlu ditinjau kembali, agar tercipta kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tibrisi (2021) di Dinas Perhubungan Kota Makassar, bahwa dalam penelitiannya disimpukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *flexibility and adaptability* dengan kemampuan dalam menjalanjakan tugas yang cepat tanggap.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu; 1). Hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,827. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho > \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Self wareness* tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. 2). Hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Flexibility and adaptability* berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. 3). Hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Self Awareness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa. 4). Hasil uji *Pearson Chi square* diperoleh nilai ρ = 0,699. Hal ini menunjukkan bahwa $\rho > \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dengan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

demikian dapat dikatakan bahwa *Flexibility and adaptability* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Disarankan untuk Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya diatas, maka peneliti dapat memberikan saran untuk peningkatan kemajuan pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa; 1). Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak RSUD Syekh Yusuf tetap mempertahankan dimensi *Emotional Mastery* yaitu sikap ramah dan komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga pasien. 2). Memperbaiki kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Gowa, dimensi yang harus diperbaiki *Self awareness* yaitu perawat melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional, pada dimensi *Autonomy* yaitu perawat memjelaskan alur pelayanan kepada pasien dan menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan dan dimensi *Flexibility and adaptability* yaitu pelayanan yang cepat tanggap terutama untuk komplain pasien. 3). Rumah sakit diharapkan melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas layanan yang tersedia dibandingkan dengan yang diharapkan dan melakukan survei tentang kepuasan pasien. 4). Meningkatkan perhatian khusus kepada pasien, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien, memahami kebutuhan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien yang maksimal. 5). Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk membuat program dalam pengembangan sumber daya manusia khususnya perawat dengan mempertimbangkan *personal mastery* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. 6). Untuk peneliti selanjutnya, untuk meneliti kepuasan pasien sebaiknya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan wawancara.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alwy. 2018. ‘ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT PEMERINTAH (RSUD HAJI MAKASSAR)’. Universitas Hasanuddin.

Anwar A. A., Rahmadani S., Rochka M. M. 2021. ‘Analisis Pengaruh Clinical Autonomy Terhadap Kepuasan Kerja Dokter RSUD VISIKES : Jurnal Kesehatan Masyarakat’. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* (December).

Armstrong, Michael. 2006. Distributed Computing *Resource Management Resource Management*. 10th ed. london and Philadelphia: kogan Page Limited.

Febriyanti, and Mitayani. 2017. ‘KECERDASAN EMOSIONAL PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP Dr. M. DJAMIL PADANG’. *MENARA Ilmu* XI(75): 194–206. https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/164.

Hardianti, Mustari, and Parawu. 2018. ‘Pengaruh Impersonalitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa’. *Matra Pembaruan* 2(2): 123–37.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Keputusan Presiden RI. 2009. 'Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit'. : 1–24.

Keputusan Presiden RI. 2014. 'Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan'. *Presiden Republik Indonesia*: 1–78. http://www.pdpersi.co.id/diknakes/data/regulasi/undang_undang/uu362014.pdf.

Lumban. 2017. 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan Tahun 2017'.

Maila. 2021. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan,Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. pertama. ed. Tim STRADA PRESS. kediri: STRADA PRESS. https://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/book/14.

Mappaware, Nasrudin Andi et al. 2019. 'Analisis Hubungan Clinical Autonomy Terhadap Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dalam Tindakan Seksio Sesarea Pada Sistem Jaminan Kesehatan Nasional'. *Jurnal Kesehatan Reproduksi* 6(3): 106.

Marsono. 2019. 'Metode Penelitian Kuantitatif: Langkah-Langkah Menyusun Skripsi, Tesis, Atau Disertasi Menggunakan Teknik Analisis Jalur (Path Analysis) Dilengkapi Contoh Aplikasinta'. : 1–23.

Maya, Risca. 2017. 'Hubungan Personal Mastery Terhadap Caring Behavior Perawat Di RSU Haji Surabaya Dan RS Islam Jemursari'. Universitas Airlangga.

Miller, Herman, and Harley Davidson. 2004. *THE FIFTH DISCIPLINE*. 1st ed. ed. Peter M Senge. new york: Bantam doubleday dell Publishing Group.

Mumu, Like J, Grace D Kandou, and Diana V Doda. 2015. 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou'. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Nababan. 2012. 'Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Bed Occupancy Rate (BOR) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah'. *perpustakaan*: 1–20.

Nisaa, Uswatun. 2013. '"Alternatif-Alternatif Langkah Dinas Kesehatan Meningkatkan Keterlibatan Pegawai Puskesmas Dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas"'. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.

Nova, Rahadi. 2010. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta'. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Nujannah, Aksa, and Idris. 2017. 'Manajemen Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Syech Yusuf Kabupaten Gowa'. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 3(1): 63.

Parasuraman, and Zeithaml. 2004. 'Servqual'. *Wiley Encyclopedia of Management*: 1–1.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Permenkes RI. 2014. 'Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit'. 3(2): 1–46. http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127.

Radito. Th. 2014. 11 Jurnal Ilmu Managemen 'Analis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas'. STIE IEU Yogyakarta.

Reny. 2014. 'HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RSIA SRIKANDI IBI JEMBER TAHUN 2014'.

Rosnaini. 2019. *Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. pertama. Makassar: Global Research and consulting institute.

Santosa, Heru, and Nor Malina Malek. 2011. 'PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI WILAYAH SUMATERA UTARA , INDONESIA'. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 14(01): 49–54.

Senge, Miller, and Davidson. 2010. *The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization*. London: Bantam doubleday dell Publishing Group.

Senge, Peter M et al. 2010. The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization *The Fifth Discipline Fieldbook*. london: Nicholas Brealey Publishing.

Surijadi. 2019. 'Pengaruh Kenyamanan Dan Tepat Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Pada Rsud Dr. Haulussy Di Kota Ambon'. *Jurnal Manajemen* 7(1): 34–42.

Tibrisi. 2022. 'Pengaruh Personal Mastery Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar'. *Jurnal Magister Managemen Universitas Muslim Indonesia* 9(1): 1–13.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license