

# Hubungan Antara Tingkat Harga Diri Tenaga Medis (*Self-Esteem*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menjalani Rawat Jalan Di Puskesmas Jayapura Utara

**Muhlis<sup>1</sup>, Wigyo Susanto<sup>2</sup>, Betie Febriana<sup>3</sup>, Waluyo Sejati<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang

<sup>4</sup> Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

[\[oanto290783@gmail.com\]\(mailto:oanto290783@gmail.com\)](mailto:oanto290783@gmail.com)

## ABSTRAK

Tingkat harga diri yang tinggi pada tenaga medis akan menciptakan tenaga medis yang penuh keyakinan, optimisme dan percaya diri. Percaya diri yang tinggi akan meningkatkan professionalisme, dan akan melahirkan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self-esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara Papua Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel sebanyak 30 responden, yang terdiri dari tenaga medis yang berjumlah 15 responden, dan pasien rawat jalan sebanyak 15 responden, menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner PSQ-8 dan *Coopersmith Self Esteem Inventory* (CSEI). Analisis data menggunakan *Point-Biserial Correlation*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,847$ ). Adapun nilai koefisien korelasinya= -0,055 yang berarti korelasinya sangat lemah dan negatif. Tingkat harga diri tenaga medis memang tidak berhubungan secara langsung dengan tingkat kepuasan pasien, akan tetapi menjadi komponen penting dalam diri seorang tenaga medis.

**Kata Kunci:** *Self-esteem*, Kepuasan, Tenaga medis, Pasien.

## ABSTRACT

*High self-esteem in medical personnel will create confident, optimistic, and self-assured personnel. High self-confidence will enhance professionalism and lead to satisfactory service delivery. This study aims to determine the relationship between medical personnel's self-esteem and outpatient satisfaction at the North Jayapura Community Health Center in Papua, Indonesia. This research method used a quantitative approach with a correlational design. A sample of 30 respondents, consisting of 15 medical personnel and 15 outpatients, was selected using a total sampling technique. The research instruments were the PSQ-8 questionnaire and the Coopersmith Self-Esteem Inventory (CSEI). Data analysis used Point-Biserial Correlation. The results of the hypothesis test showed no significant relationship between medical personnel's self-esteem and patient satisfaction ( $p = 0.847$ ). The correlation coefficient value was -0.055, indicating a very weak and negative correlation. While medical personnel's self-esteem is not directly related to patient satisfaction, it is an important component of a medical professional's well-being.*

**Keywords:** *Self-esteem, Satisfaction, Medical personnel, Patients*

## PENDAHULUAN

Indikator penting bagi proses kesembuhan pasien adalah pelayanan tenaga medis. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tenaga medis terhadap pasien adalah aspek harga diri, yang merujuk pada sejauh mana seorang tenaga medis mampu untuk menghargai dirinya sendiri. Tingkat harga diri tenaga medis yang tinggi diyakini mampu meningkatkan kinerja yang lebih profesional, mampu meningkatkan komunikasi yang lebih baik, dan mampu menciptakan pelayanan medis yang lebih empatik terhadap pasien. Sebaliknya, tingkat harga diri yang rendah dapat berdampak negatif pada interaksi tenaga medis dengan pasien, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. (Sakti, dkk., 2022).

Indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien adalah kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga medis. Pasien yang puas, cenderung lebih terlihat cepat dalam proses pemulihan dan lebih mungkin untuk mengikuti rekomendasi medis. Penelitian mengenai hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien masih jarang dilakukan, terutama di tatanan Puskesmas. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji hubungan antara harga tingkat harga diri tenaga medis (*Self-Esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Jaya Pura Utara Kota Papua Indonesia.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel sebanyak 30 responden, yang terdiri dari tenaga medis yang berjumlah 15 responden, dan pasien rawat jalan sebanyak 15 responden, menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner PSQ-8 dan *Coopersmith Self Esteem Inventory* (CSEI). Analisis data menggunakan *Point-Biserial Correlation*.

## HASIL

### A. Analisis Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Penelitian (n=30)

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
1. Laki - Laki	2	6,7
2. Perempuan	28	93,3
Usia		
1. 10-17 (Remaja)	6	20,0
2. 18-59 (Dewasa)	24	80,0
Pendidikan		
1. SMP	6	20,0
2. SMA	10	33,3
3. D3	6	20,0
4. S1	8	26,7
Total	30	100,0

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 responden (93,3%). Mayoritas berusia 18-59 tahun, sebanyak 24 responden (80,0%), dan mayoritas berpendidikan SMA sebanyak 10 responden (33,3%).

## 2. Tingkat Harga Diri Tenaga Medis di Puskesmas Jayapura Utara.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Harga Diri Tenaga Medis(n=15)**

No	Tingkat Harga Diri	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Harga Diri Rendah	1	6,7
2.	Harga Diri Sedang	4	26,7
3.	Harga Diri Tinggi	10	66,7
	Total	15	100

Tabel 2 menunjukkan gambaran tingkat harga diri tenaga medis di puskesmas Jayapura Utara adalah sebagai berikut : mayoritas tenaga medis memiliki harga diri tinggi, yaitu sebanyak 10 responden (66,7%), dan minoritas memiliki harga diri rendah, yaitu sebanyak 1 responden (6,7%).

## 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jayapura Utara.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=15)**

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Tidak Puas	3	20,0
2.	Puas	12	80,0
	Total	15	100,0

Tabel 3 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Jayapura Utara adalah sebagai berikut : mayoritas pasien menyatakan puas, yaitu sebanyak 12 responden (80,0%), dan minoritas menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 3 responden (20,0%).

## A. Analisis Bivariat

### 1. Analisis Crosstabulation

**Tabel 4. Analisis Crosstabulation Tingkat Harga Diri Tenaga Medis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jayapura Utara.**

Tingkat Kepuasan Pasien	Tingkat Harga Diri			Total	
	Rendah	Sedang	Tinggi	n	%
	n	n	n	n	%
Tidak Puas	0	1	2	3	20
Puas	1	3	8	12	80
Total	1	4	10	15	100

Tabel 4 menerangkan bahwa tenaga medis dengan tingkat harga diri rendah, menunjukkan angka 0 pada pasien tidak puas, dan menunjukkan angka 1 pada pasien puas. Sedangkan tenaga medis dengan tingkat harga diri sedang, menunjukkan angka 1 pada pasien tidak puas, dan menunjukkan angka 3 pada pasien puas. Terakhir tenaga medis dengan tingkat harga diri tinggi, menunjukkan angka 2 pada pasien tidak puas, dan menunjukkan angka 8 pada pasien puas.

### 2. Uji Korelasi Pearson (*Point –Biserial Correlation*)

**Tabel 5 Uji Korelasi Pearson (*Point-Biserial Correlation*) Tingkat Harga Diri Tenaga Medis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jayapura Utara.**

Tingkat Kepuasan Pasien	Tingkat Harga Diri			Total	Koefisien Correlation (r)	P Value	
	Rendah	Sedang	Tinggi				
n	n	n	n	n	%		
Tidak Puas	0	1	2	3	20	-0.055	0.847
Puas	1	3	8	12	80		
Total	1	4	10	15	100		

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* atau nilai koefisien correlation (r), adalah sebesar = -0.055. Hal ini berarti korelasinya sangat lemah dan negatif. Adapun nilai *Sig.*

(*2-tailed*) atau nilai *p value* adalah sebesar = 0.847 ( $> 0.05$ ), yang artinya tidak signifikan, H0 diterima, yang artinya tidak ada korelasi yang bermakna.

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* atau nilai koefisien correlation (*r*), adalah sebesar = -0.055. Hal ini berarti korelasinya sangat lemah dan negatif. Adapun nilai *Sig. (2-tailed)* atau nilai *p value* adalah sebesar = 0.847 ( $> 0.05$ ), yang artinya tidak signifikan, H0 diterima, yang artinya tidak ada korelasi yang bermakna antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self-Esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara kota Jayapura Papua Indonesia.

Supranto J., (2011), menyatakan bahwa setidaknya ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan = 1. Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan baik, termasuk memenuhi kebutuhan, keluhan, dan memberikan informasi. 2. Kehandalan, yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai janji dengan cepat, akurat, dan memuaskan, mencakup kecepatan, dan ketepatan dalam pelayanan. 3. Empati, yaitu perhatian individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, serta kemudahan untuk dihubungi dan memberikan perhatian kepada pelanggan. 4. Jaminan, yaitu pengetahuan petugas medis, kesopanan, dan kredibilitas dalam memberikan layanan. 5. Penampilan, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada publik, termasuk fasilitas fisik, seperti gedung dan peralatan, serta penampilan pegawai yang rapi, bersih dan nyaman.

Dari kelima faktor tersebut, harga diri tenaga medis tidaklah termasuk dari faktor-faktor yang langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, hal ini karena para pasien cenderung lebih melihat kepada sesuatu yang lebih nampak atau terlihat jelas, seperti halnya = fasilitas gedung, fasilitas alat, fasilitas ruangan, sikap tenaga medis, komunikasi tenaga medis, kecepatan dan ketepatan pelayanan. Hal tersebut juga didukung oleh Tulaisyah, et all. (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup 2 hal penting, yaitu : 1. Kesembuhan penyakit, 2. Keamanan tindakan. Menurutnya pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika dapat menyembuhkan pasien dengan tindakan yang aman, nyaman dan tidak merugikan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 28 responden (93,3%), serta sebagian besar berada pada rentang usia 18–59 tahun (dewasa) dengan jumlah 24 responden (80,0%). Dari sisi tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 10 responden (33,3%). Hasil pengukuran menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis memiliki tingkat harga diri yang tinggi, yakni sebanyak 10 responden (66,7%), sedangkan hanya sebagian kecil yang memiliki harga diri rendah, yaitu 1 responden (6,7%). Sementara itu, mayoritas pasien rawat jalan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan jumlah 12 responden (80,0%), dan minoritas menyatakan tidak puas, yaitu 3 responden (20,0%). Analisis statistik menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Pearson (*r*) sebesar -0,055, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat lemah dan bersifat negatif antara variabel yang diteliti. Selain itu, nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) sebesar 0,847 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik, sehingga H0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang bermakna antara tingkat harga diri tenaga medis (*self-esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara, Papua, Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2020). Hubungan antara body image dengan kepercayaan diri pada korban body shaming (Skripsi, Program Studi Psikologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya).
- Astuti, N. (2017). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur harga diri versi Indonesia. *Jurnal Psikologi Pendidikan*.
- City, Kupang, Ni Nyoman Yuliani, Anita Rae, Maria Hilaria, and Marce Takubessi. (2020). “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oebobo Kota Kupang Tahun 2018” V: 41–52.
- Dalila, F., Putri, A. M., & Harkina, P. (2021). Hubungan Antara Intensitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dengan Harga Diri. *Jurnal Psikologi Malahayati*, 3(1), 47–55. <https://doi.org/10.33024/jpm.v3i1.3769>
- Imbiri, R. R., (2018), Harga diri dan resiliensi diri pada guru sekolah Dasar. Universitas Negri Jakarta.
- Julianto, V., Cahayani, R. A., Sukmawati, S., & Aji, E. S. R. (2020). Hubungan antara harapan dan harga diri terhadap kebahagiaan pada orang yang mengalami toxic relationship dengan kesehatan psikologis. *Jurnal Psikologi Integratif*, 8(1), 103–115. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v8i1.2016>
- Loo, Petrus. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat.” *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)* 3 (1): 1. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i1.10140>.
- Mailiza, Q. N., Aiyub, A., & Alfiandi, R. (2020). Hubungan Perlakuan Body Shaming dengan Harga Diri Remaja Akhir di Universitas Syiah Kuala. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 5(4), 308–315.
- Malik, F. U. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi harga diri remaja di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area (Skripsi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area). Diakses dari <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11593>
- Nursalam . (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis. Jakarta : Salemba Medika.
- Naik, S. B. (2017). Hubungan harga diri (self-esteem) dengan prestasi belajar siswa di kelas VIII SMPN 2 Batusangkar (Skripsi, Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, IAIN Batusangkar).
- Nursalam. (2015). Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Oktaviani, M. A. (2019). Hubungan penerimaan diri dengan harga diri pada remaja pengguna Instagram. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(4), 549–556.
- Parren, K. S. (2021). Predicting healthcare leaders' readiness to lead the implementation of change. *African Journal of Business Management*, 15(3), 100–109. <https://doi.org/10.5897/AJBM2020.9190>
- Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek.” *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia* 5 (01): 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>.
- Rosenberg, M. (2020). *Society and the Adolescent Self-Image*. Princeton University Press.
- Raising, Rahmawati. (2019).. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap
- Rachman, D. A., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian (Studi kasus pada Rumah Makan Wajan Mas Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(4), 136–143. <https://doi.org/10.14710/jiab.2017.17605>
- Sholichah, I. F., Amelasasih, P., & Hasanah, M. (2022). Kualitas persahabatan dan harga diri mahasiswa Muslim. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan*, 13(2), 164–170.
- Sakti, dkk. (2022). *Patient's Satisfaction With Ophthalmology Clinic Services In Public Teaching Hospital*. Dovepress Journal.

<https://www.dovepress.com/article/download/73796>

- Sugiyono (2017). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2017). Service quality and satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Tulaisyah, Nur Hidaya, Usastiawaty Cik Ayu Saadiah Isnainy, and Aryanti Wardiyah.(2022). “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung.” *Malahayati Nursing Journal* 4 (10): 2773–91.
- Ula, Vivi Rohmatul, Darianto, and Ardiasyah Ahsanul Hayat. 2021. “Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien.” *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 37 (1): 46–56.