



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
DOKTER PROGRAM PENDIDIKAN DOKTER SPESIALIS 1 TERHADAP
KEPUASAN PEGAWAI**

**William T. Palandeng, B.H. Ralph Kairupan, Billy J. Kepel,
Aaltje E. Manampiring, E. David Kaunang**
Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia
Email: williampalandeng@gmail.com

ABSTRACT

The teaching hospital has medical personnel participating in the Specialist Doctor Education Program 1 (PPDS-1) known as resident doctors. The management of the Specialist Doctor Education Program 1 is closely related to health services in teaching hospitals. Every PPDS-1 doctor must have good health care quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, attention, and appearance. Evaluation of fellow health professionals will provide a more objective assessment, especially in evaluating the process of services provided by PPDS-1 doctors in hospitals. This study aims to explain the influence of factors related to the quality of PPDS-1 doctor services including; reliability, responsiveness, assurance, attention, and appearance to the satisfaction of RSUP employees Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. This research design is an analytical survey research with a cross sectional approach. The population in this study was employees of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado who were in the patient care room amounting to 1,704 people. The sampling technique is probability sampling and the sample is taken by stratified sampling technique, with a sample size according to Slovin 324 health workers. The research instrument used questionnaires. Data were analyzed using SPSS program univariately, bivariate using Chi Square test, and multivariate analysis using logistic regression test. Based on the results of the study, it can be concluded that factors related to the quality of PPDS-1 doctor services include; Reliability, responsiveness, assurance, attention, and appearance affect the satisfaction of RSUP employees Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, where the responsiveness factor has the greatest influence on the satisfaction of RSUP employees Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Keywords: *Employee Satisfaction, Service quality, PPDS-1*

PENDAHULUAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Karakteristik pelayanan medis di rumah sakit dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar tercapai derajat kesehatan yang maksimal (Mumu, 2015). Kualitas Pelayanan bisa diartikan dengan suatu usaha untuk meraih tujuan yang diinginkan dengan cara yang paling efektif dan efisien. Dan dengan disertai penekanan demi kepuasan pembeli atau konsumen (Arief & Dewi, 2017). Dokter adalah sumber daya manusia selaku tenaga medis yang berhadapan langsung dengan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Khasanah et al., 2022). Dokter bertanggung jawab secara etika medis dan secara hukum. Rumah sakit pendidikan memiliki tenaga medis peserta PPDS-1 (Program Pendidikan Dokter Spesialis 1) yang dikenal sebagai dokter residen. PMK No.9 tahun 2013 tentang penugasan khusus tenaga kesehatan menyebutkan bahwa residen atau peserta PPDS-1 adalah dokter/dokter gigi yang sedang dalam proses pendidikan untuk menjadi dokter spesialis. Peserta PPDS-1 nantinya akan bertindak untuk menolong pasien sesuai dengan tingkat pendidikannya PMK No 9 Tahun, 2013 (Nugraha et al., 2020). Oleh karena itu, pengelolaan Program Pendidikan Dokter Spesialis 1 erat kaitannya dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit pendidikan. Manajemen pendidikan dokter spesialis yang baik tentunya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit pendidikan (Kurniati & Efendi, 2012).

Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr.

R. D. Kandou Manado (RSUP Kandou Manado) merupakan salah satu rumah sakit pendidikan di Provinsi Sulawesi Utara yang berada dibawah pengelolaan pemerintah pusat, dalam hal ini Kementerian Kesehatan RI. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit, Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou diklasifikasikan dalam rumah sakit Kelas A. Untuk menjalankan pelayanan kesehatan dan pendidikan di RSUP Kandou Manado, terdapat tenaga kesehatan yang merupakan pegawai Kementerian Kesehatan (Kemenkes), dan pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek). Ada 2 Jenis tenaga medik kesehatan dalam hal ini dokter umum yang merupakan lini pertama pelayanan di RSUP Kandou, yaitu Dokter Umum ASN Kemenkes, dan Dokter Umum PPDS-1. Perbedaan keduanya ialah Dokter Umum ASN Kemenkes melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai uraian tugas yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit, sedangkan Dokter Umum PPDS-1 melaksanakan pelayanan kesehatan disesuaikan dengan tahapan kompetensi yang telah ditetapkan.

Dokter PPDS-1 memiliki peran yang vital dalam pelayanan rumah sakit pendidikan, dengan data dan informasi pihak pasien dan pegawai, kualitas pelayanan kesehatan dokter PPDS-1 di rumah sakit dapat dievaluasi. Evaluasi kualitas pelayanan dokter PPDS-1 di rumah sakit dapat dilakukan baik dari perspektif pihak eksternal (pasien & keluarga pasien) maupun dari pihak internal (pegawai rumah sakit) (Putra, 2023). Data dan informasi dari pihak eksternal biasanya menjadi tolak ukur kualitas pelayanan oleh dokter PPDS-1, akan tetapi data dan informasi dari pihak internal atau sesama profesional tenaga kesehatan akan memberikan suatu penilaian yang lebih objektif terutama dalam evaluasi proses pelayanan yang diberikan oleh dokter PPDS-1 di rumah sakit.

Upaya untuk melakukan penilaian kualitas dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan, diperlukan suatu informasi kinerja yang akurat dan relevan sehingga dapat membantu pihak rumah sakit dalam melakukan perubahan. Ketersediaan informasi dari pihak internal dalam hal ini pegawai rumah sakit terhadap performa pelayanan dokter PPDS-1 merupakan syarat utama keberhasilan pengukuran mutu yang lebih objektif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar, (2014) menunjukkan bahwa secara statistik persepsi tentang kualitas pelayanan dokter PPDS-1 meliputi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. Dimensi keandalan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien umum. Dalam penelitian Tacoh menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter dalam dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan tingkat kepuasan (Tacoh et al., 2013).

Rumah Sakit menginginkan mutu pelayanan yang berkualitas, sehingga diperlukan evaluasi pelayanan dari perspektif internal atau sesama profesional di bidang kesehatan agar segala masalah yang terkait dengan proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter PPDS-1 di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou dapat dipecahkan lebih objektif dan tentunya secara baik dan benar. Sampai saat ini belum pernah diukur bagaimana tingkat kepuasan dalam perspektif pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1, baik di tingkat lokal (RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado) maupun di tingkat nasional.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut peneliti ingin mencoba untuk mengkaji "Analisis Tentang Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis 1 (PPDS-1) terhadap Kepuasan Pegawai RSUP ProfnDr. R. D. Kandou Manado.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian survei analisis dengan pendekatan cross sectional yang dilaksanakan di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado pada bulan Agustus 2022 – Januari 2023 (Maidiana, 2021). Populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yang berada di ruang perawatan pasien berjumlah 1.704 orang. Teknik penentuan sampel secara probability sampling dan sampel diambil dengan teknik stratified sampling, dengan besaran sampel menurut Slovin 324 tenaga kesehatan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan program SPSS secara univariat, bivariat dengan menggunakan uji Chi Square, dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik. Penyajian data berupa narasi dan tabel.

Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 26 untuk statistik deskriptif meliputi jenis kelamin, usia, komorbid, jumlah obat, jenis obat antidiabetik, jenis obat untuk mengatasi komorbid, lama rawat inap, status KRS, dan DRPs, data disajikan dalam bentuk narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari 324 responden, pekerja pada usia 31-45 tahun paling banyak yaitu 197 responden (60,8%) dibandingkan dengan usia 16-30 tahun yaitu sebanyak 61 responden (18,8%) serta

usia 46-60 tahun yaitu sebanyak 66 responden (20,4). Distribusi tingkat pendidikan responden yang terbanyak ialah S1/Profesi yaitu 183 responden (56,5 %) dan yang paling sedikit yaitu Pendidikan SMA yaitu 23 responden (7,1 %). Selanjutnya distribusi tingkat pekerjaan responden yang terbanyak ialah Perawat/Bidan yaitu 212 responden (65,4 %) dan yang paling sedikit yaitu Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis sebanyak 15 responden (4,6%). Berdasarkan lama bekerja pegawai yang menjadi responden, bahwa kategori 1-5 tahun merupakan yang terbanyak yaitu 101 responden (31,2%).

Sebanyak 305 responden (94,1 %) yang merasa puas dengan pelayanan dokter PPDS-1 sedangkan yang tidak puas sebanyak 19 responden (5,9 %). Tabel 3 memperlihatkan distribusi responden berdasarkan kategori kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Kategori penampilan menunjukkan sebanyak 305 responden (94,1 %) yang merasa baik sedangkan yang merasa tidak baik sebanyak 19 responden (5,9 %). Kategori keandalan menunjukkan sebanyak 307 responden (94,8 %) yang merasa baik sedangkan yang tidak baik sebanyak 17 responden (5,2 %). Kategori ketanggapan menunjukkan sebanyak 311 responden (96 %) merasa baik sedangkan yang tidak baik sebanyak 13 responden (4 %). Kategori jaminan menunjukkan sebanyak 297 responden (91,7 %) yang merasa baik sedangkan yang tidak baik sebanyak 27 responden (8,3 %). Kategori empati menunjukkan sebanyak 309 responden (95,4 %) yang merasa baik sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 responden (4,6 %).

Hasil penelitian diperoleh faktor penampilan dokter PPDS-1 memiliki hubungan terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, dimana penampilan fisik dokter PPDS-1 sudah

sangat baik dari segi bukti fisik tampilan dan kebersihan menurut sesama tenaga profesional di rumah sakit (Wiargitha, 2020). Faktor keandalan dokter PPDS-1 memiliki hubungan terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, didapatkan bahwa keandalan dokter PPDS-1 baik karena selalu memberikan penjelasan tentang pelayanan/tindakan yang akan dilakukan. Faktor ketanggapan dokter PPDS-1 memiliki hubungan terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, bahwa dokter PPDS-1 dianggap tanggap dan mampu merespon keluhan pasien sesuai dengan harapan pasien. Menurut Pratama & DAERAH, (2011) Faktor jaminan dokter PPDS-1 memiliki hubungan terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, dokter PPDS-1 dianggap bisa memberikan garansi terhadap pasien yang ditanganinya, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien. Faktor empati dokter PPDS-1 memiliki hubungan terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, bahwa dokter PPDS-1 dianggap memiliki empati terhadap pasien dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh pasien dan ditanggapi secara baik oleh dokter PPDS-1. Faktor-faktor tersebut memberikan kontribusi sebesar 81 persen memengaruhi kepuasan pegawai RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado, sisanya sebesar 19 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Berdasarkan hubungan penampilan dengan kepuasan pegawai didapatkan dari 305 responden pegawai yang merasa puas dengan kategori penampilan yang baik yaitu 297 (97 %) sedangkan pegawai yang merasa puas dengan kategori penampilan yang tidak baik yaitu 9 (3 %). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai p < 0,05. Artinya semakin baik penampilan

maka semakin puas pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Berdasarkan hubungan keandalan dengan kepuasan pegawai didapatkan dari 305 responden pegawai yang merasa puas dengan kategori keandalan yang baik yaitu 296 (97 %) sedangkan pegawai yang merasa puas dengan kategori keandalan yang tidak baik yaitu 9 (3 %). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai $p < 0,05$. Artinya semakin baik keandalan maka semakin puas pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Berdasarkan hubungan ketanggapan dengan kepuasan pegawai didapatkan dari 305 responden pegawai yang merasa puas dengan kategori ketanggapan yang baik ialah 302 (99 %) sedangkan pegawai yang merasa puas dengan kategori ketanggapan yang tidak baik yaitu 3 (1 %). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai $p < 0,05$. Artinya semakin baik ketanggapan maka semakin puas pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Berdasarkan hubungan jaminan dengan kepuasan pegawai didapatkan dari 305 responden pegawai yang merasa puas

dengan kategori jaminan/kepastian yang baik yaitu 292 (95,7 %) sedangkan pegawai yang merasa puas dengan kategori jaminan/kepastian yang tidak baik yaitu 13 (4,3 %). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai $p < 0,05$. Artinya semakin baik jaminan/kepastian maka semakin puas pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Berdasarkan hubungan jaminan dengan kepuasan pegawai didapatkan dari 305 responden pegawai yang merasa puas dengan kategori empati yang baik ialah 298 (97,7 %) sedangkan pegawai yang merasa puas dengan kategori empati yang tidak baik yaitu 7 (2,3 %). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai $p < 0,05$. Artinya semakin baik empati maka semakin puas pegawai terhadap kualitas pelayanan dokter PPDS-1.

Dari hasil analisis regresi logistik didapatkan variabel ketanggapan memiliki nilai Exp (B) yang paling tinggi yaitu sebesar 41.158 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado.

Tabel Hasil Analisis Multivariat dengan Regresi Logistik Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Kepuasan Pegawai RSUP Prof Dr. R. D. Kandou

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	PENAMPILAN	3.204	1.033	9.617	1	.002	24.631
	KEANDALAN	2.834	1.235	5.265	1	.022	17.015
	KETANGGAPAN	3.717	1.111	11.197	1	.001	41.158
	JAMINAN	3.245	.993	10.688	1	.001	25.664
	EMPATI	3.232	1.047	9.529	1	.002	25.327
	Constant	-6.735	1.279	27.730	1	.000	.001

Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan bahwa pegawai puas dengan pelayanan dokter PPDS-1 karena pada saat memberikan pelayanan dokter PPDS-1 dianggap menunjukkan sikap yang tanggap atau responsif kepada pasien serta dokter PPDS-1 dinilai handal dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepuasan pegawai terhadap dokter PPDS-1 merupakan suatu tolak ukur kualitas pelayanan medis yang lebih objektif oleh karena penilaian yang didapatkan ditinjau dari sudut pandang sesama profesional yang tentunya lebih memahami bagaimana seharusnya pelayanan kesehatan tersebut diberikan. Sebanyak 94,1% responden merasa puas dengan kualitas pelayanan dokter PPDS-1. Sisanya sebanyak 5.9% merasa tidak puas, sebagian besar ketidakpuasan berasal dari profesi perawat / bidan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan, ada 5 dimensi mutu yang menjadi indikator keberhasilan, yaitu penampilan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Handayani, 2016). Ketanggapan menjadi faktor determinan dalam evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter PPDS-1 melalui tingkat kepuasan pegawai RSUP Prof dr. R. D. Kandou, namun keandalan, penampilan, empati, dan jaminan juga turut berkontribusi positif terhadap tingginya tingkat kepuasan pegawai. Menurut Suryatama, (2014) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya (Sumenge et al., 2020). Dalam hal penampilan, sebanyak 94,1% yang puas merasa penampilan dokter PPDS-1 dalam pelayanan kesehatan sudah baik. Begitu juga dengan empati, sebanyak 95,4% pegawai yang puas, merasa empati yang ditunjukkan oleh dokter PPDS-1 sudah baik. Untuk jaminan atau kepastian dalam proses pelayanan oleh dokter PPDS-1, sebanyak 91,7% yang puas merasa kehadiran dokter PPDS-1 sudah sangat membantu dan berkontribusi dengan baik dalam menjamin

ataupun memberikan kepastian bagi kesembuhan pasien. Berdasarkan keandalan sebanyak 97% yang puas merasa bahwa keandalan dokter PPDS-1 baik karena selalu memberikan penjelasan tentang pelayanan/tindakan yang akan dilakukan.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas akan produk yang diberikan. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Pohan Imbalo, 2007). Kualitas pelayanan yang baik harus berdasarkan profesionalisme dan tentunya memiliki komitmen yang tinggi. Kepuasan menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian merupakan hal penting dalam meningkatkan dimensi mutu pelayanan Kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dokter PPDS-1 meliputi; keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan penampilan berpengaruh terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, dimana faktor ketanggapan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pegawai RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, T. I., & Dewi, L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48.
- Khasanah, Y. Y., Puspasari, H., Din, A. Y. R., & Lestari, P. P. (2022). Analysis of Factors Affecting Interest in The Use of an Intrauterine Device at Public Health

- Centers. *International Journal of Social Health*, 1(1), 22–29.
- Kurniati, A., & Efendi, F. (2012). *Kajian sumber daya manusia kesehatan di Indonesia*. Ferry Efendi.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 20–29.
- Mumu, L. J. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JKMU*, 5(4).
- Nugraha, S. M., Manik, C. G., & Su'udi, A. (2020). Analisis Kebijakan Tenaga Kesehatan Non-PNS di Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 51–63.
- Pohan Imbalo, S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan. *Jakarta EGC*.
- Pratama, R. C., & DAERAH, K. P. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang*. Universitas Brawijaya.
- Putra, A. W. (2023). Implementation of Anesthesia Ethics to Improve Medical Professionalism. *Indonesian Health Journal*, 2(1), 1–7.
- Siregar, M. A. (2014). *Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis (Ppds) Terhadap Kepuasan Pasien Umum di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan*.
- Sumenge, D., Masrawati, W. O., Makaminan, M. A., & Makalew, L. A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong. *PROSIDING Seminar Nasional Tahun 2020 ISBN: 978-623-93457-1-6*, 53–59.
- Suryatama, E. (2014). Aplikasi ISO sebagai standar mutu. *Jakarta: Kata Pena*.
- Tacoh, T. S., Pangemanan, J. M., & Rumampuk, J. F. (2013). Hubungan antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. DR. RD Kandou Kota Manado. *Fkm. Unsrat. Ac. Id/Wp-Content/.../TAUFIQTACOH-091511177. Pdf*.
- Wiargitha, I. K. (2020). Modifikasi Pembelajaran PPDS-1 Ilmu Bedah Fakultas Kedokteran Universitas Udayana dalam Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Perspective*, 4(1), 1–10.