

Analisis Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Soft Skills* Dokter Dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di RSU Banjar Patroman

Wulandari Siti Noorahmi¹, Muhardi², Zulmansyah³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Bandung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Mei 6, 2026

Revised Mei 6, 2026

Accepted Mei 7, 2026

Kata Kunci:

Analisis,
Studi Kelayakan Pembangunan

Keywords:

Analysis,
Development Feasibility Study

ABSTRAK

Sistem pelayanan kesehatan di RS Banjar Patroman masih memerlukan banyak perbaikan, upaya peningkatan mutu ini termasuk sebagai salah satu kegiatan yang melibatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penggunaan sumber daya secara tepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* (X1) dan kemampuan *soft skill* (X2) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) di RSU Banjar Patroman. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif verikatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien RSU Banjar Patroman selama bulan Januari sampai dengan Maret 2022. Dengan total 124 sampel. Hasil dari penelitian *self efficacy* dari dokter dan perawat RSU Banjar Patroman termasuk dalam kategori tinggi, begitupun dengan *soft skills* dan kepuasan pasien. Secara serentak, *self efficacy* dan *soft skills* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSU Banjar Patroman. Secara parsial *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun *soft skills* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSU Banjar Patroman.

ABSTRACT

The healthcare service system at RSU Banjar Patroman still requires significant improvements. Efforts to enhance quality are part of activities aimed at improving healthcare service quality through the appropriate and efficient use of resources. This study aims to examine the influence of self-efficacy (X1) and soft skills (X2) on patient satisfaction (Y) at RSU Banjar Patroman. Based on the variables studied, this research employs a descriptive-verificative method. The population of this study consists of all patients at RSU Banjar Patroman from January to March 2022, with a total sample of 124 respondents. The results indicate that the self-efficacy of doctors and nurses at RSU Banjar Patroman is categorized as high, as are soft skills and patient satisfaction. Simultaneously, self-efficacy and soft skills have a positive effect on patient satisfaction at RSU Banjar Patroman. Partially, self-efficacy does not have a significant effect on patient satisfaction, whereas soft skills have a positive and significant effect on patient satisfaction at RSU Banjar Patroman.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Elsha Saskia
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
Email: sitinoorahmiwulandari@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan pada era modern tidak hanya berorientasi pada upaya penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif), tetapi juga menekankan pentingnya upaya promotif dan preventif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan paradigma pembangunan kesehatan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (people-centered care). Dalam konteks ini, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan yang berkualitas, merata, dan berkesinambungan. Menurut World Health Organization (WHO) [1], rumah sakit harus mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, khususnya tenaga medis dan paramedis. Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon emosional yang muncul akibat perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang diterima [2]. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka akan tercipta kepuasan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pasien serta citra positif rumah sakit.

Dalam perspektif manajemen pelayanan jasa, kualitas pelayanan kesehatan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2001) [3]. Kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis (hard skills), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal dan perilaku tenaga kesehatan (soft skills). Soft skills mencakup kemampuan komunikasi, empati, kerja sama tim, etika, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam praktiknya, pasien tidak hanya menilai hasil pengobatan, tetapi juga proses pelayanan yang mereka terima, termasuk bagaimana mereka diperlakukan oleh tenaga kesehatan.

Selain soft skills, faktor psikologis individu seperti self-efficacy juga memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas tertentu dan mencapai hasil yang diharapkan (Bandura, 1997) [4]. Tenaga kesehatan dengan tingkat self-efficacy yang tinggi cenderung memiliki kepercayaan diri, motivasi, serta ketahanan yang lebih baik dalam menghadapi tekanan kerja dan situasi darurat. Sebaliknya, rendahnya self-efficacy dapat berdampak pada menurunnya kinerja, kurangnya inisiatif, serta ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Oleh karena itu, self-efficacy menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum (RSU) Banjar Patroman sebagai salah satu rumah sakit swasta tipe D di Kota Banjar, Provinsi Jawa Barat, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya di wilayah perbatasan Jawa Barat dan Jawa Tengah. Namun demikian, berdasarkan data internal serta laporan saran dan aduan pasien, masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain terkait

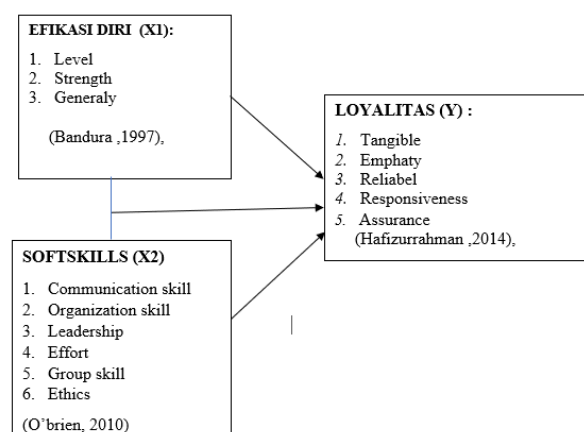
dengan lamanya waktu tunggu pelayanan, ketidaktepatan jadwal praktik dokter, kurangnya keramahan tenaga medis, serta keterbatasan dalam aspek komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarga pasien.

Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Patroman belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek soft skills dan self-efficacy tenaga kesehatan. Dalam beberapa kasus, pasien mengeluhkan sikap tenaga medis yang kurang responsif, kurang empati, serta kurang mampu memberikan penjelasan yang memadai terkait kondisi dan tindakan medis yang dilakukan. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai keterampilan teknis tertentu yang dinilai kurang optimal, yang dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Kondisi ini tentu dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien, bahkan berpotensi menurunkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa soft skills memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam aspek komunikasi dan hubungan interpersonal (Azwar, 2013 [5]; Wijayanti et al., 2017) [6]. Sementara itu, penelitian lain juga mengungkapkan bahwa self-efficacy berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien [7]. Namun demikian, sebagian penelitian menunjukkan bahwa self-efficacy tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, melainkan melalui variabel mediasi seperti kinerja atau kualitas pelayanan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas mengenai pengaruh soft skills dan self-efficacy secara terpisah, kajian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya pada rumah sakit daerah, masih relatif terbatas. Padahal, dalam praktiknya, kedua aspek tersebut saling berkaitan dan berkontribusi secara simultan dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengkaji pengaruh self-efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh self-efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien di RSUD Patroman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, serta kontribusi praktis bagi pihak rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara lebih efektif dan berkelanjutan guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel

secara objektif menggunakan data numerik serta analisis statistik. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi self-efficacy, soft skills, dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Banjar Patroman. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, yaitu untuk mengetahui pengaruh self-efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan (Nazir, 2017 [8]; Sugiyono, 2017) [9]. Dengan mengombinasikan kedua metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris sekaligus penjelasan kausal mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum (RSU) Banjar Patroman yang berlokasi di Kota Banjar, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan adanya permasalahan pelayanan kesehatan yang masih memerlukan perbaikan, khususnya yang berkaitan dengan aspek kualitas sumber daya manusia, seperti self-efficacy dan soft skills tenaga medis dan paramedis. Objek penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang menerima pelayanan kesehatan di RSU Banjar Patroman, karena pasien merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSU Banjar Patroman selama periode Januari sampai dengan Maret 2022 dengan jumlah total 4.780 pasien atau rata-rata 1.593 pasien per bulan. Populasi tersebut dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi pelayanan rumah sakit dalam periode penelitian. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar dan adanya keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya penelitian, maka peneliti menggunakan teknik sampling untuk menentukan sebagian anggota populasi sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode simple random sampling, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel [9]. Teknik ini dipilih untuk meminimalkan bias dan meningkatkan representativitas sampel terhadap populasi.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 95 responden. Namun demikian, untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan akurasi hasil penelitian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditingkatkan menjadi 124 responden. Jumlah tersebut dianggap cukup representatif untuk menggambarkan kondisi populasi serta memenuhi syarat analisis statistik yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu self-efficacy, soft skills, dan kepuasan pasien. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert empat tingkat, yaitu sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1) (Sugiyono, 2017)[9]. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap fenomena yang diteliti secara kuantitatif.

Variabel self-efficacy dalam penelitian ini diukur berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Bandura, yaitu level (tingkat kesulitan tugas yang mampu dihadapi), strength (kekuatan keyakinan individu), dan generality (generalisasi keyakinan terhadap berbagai situasi) (Bandura, 1997) [10]. Variabel soft skills diukur melalui beberapa aspek utama, yaitu kemampuan komunikasi, kemampuan organisasi, etika kerja, kerja sama tim, serta usaha kerja. Sementara itu, variabel kepuasan pasien diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [11]. Indikator-indikator tersebut dipilih karena dianggap relevan dan mampu merepresentasikan kondisi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan pihak manajemen rumah sakit serta studi dokumentasi yang berkaitan dengan profil rumah sakit, jumlah pasien, dan laporan pelayanan. Wawancara dilakukan untuk

memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan dan kebijakan manajemen yang tidak dapat diperoleh melalui kuesioner.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kualitas data yang diperoleh. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item-item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil (Ghozali, 2017). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,95, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban responden terhadap masing-masing indikator variabel penelitian. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan nilai rata-rata untuk memudahkan interpretasi. Sementara itu, analisis verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ di mana Y merupakan kepuasan pasien, X_1 adalah self-efficacy, X_2 adalah soft skills, a adalah konstanta, serta b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Selain itu, dilakukan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur sejauh mana variabel self-efficacy dan soft skills mampu menjelaskan variasi dalam kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang semakin baik dalam menjelaskan variabel dependen [12].

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2016) [13].

Dengan menggunakan metode penelitian yang sistematis dan terstruktur ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh self-efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien, serta dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana faktor internal dan eksternal tenaga kesehatan berkontribusi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Banjar Patroman. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien. Namun demikian, ketika ditelusuri lebih dalam, terdapat perbedaan pengaruh antara variabel self-efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan.

Self-efficacy yang dalam penelitian ini berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki tingkat kepercayaan diri yang baik terhadap kemampuan mereka dalam menjalankan tugas profesional. Konsep self-efficacy sendiri merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengorganisasi dan melaksanakan tindakan yang diperlukan guna mencapai hasil tertentu [4]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, self-efficacy dapat memengaruhi bagaimana tenaga

medis mengambil keputusan klinis, menghadapi tekanan kerja, serta menyelesaikan masalah pasien. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa self-efficacy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tenaga kesehatan memiliki keyakinan tinggi terhadap kompetensinya, hal tersebut tidak secara langsung dirasakan oleh pasien sebagai faktor yang meningkatkan kepuasan.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif bahwa self-efficacy merupakan konstruk psikologis yang bersifat internal dan tidak selalu termanifestasi dalam bentuk perilaku yang dapat diamati oleh pasien. Pasien cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman langsung selama interaksi dengan tenaga kesehatan, bukan berdasarkan keyakinan internal yang dimiliki oleh tenaga medis. Dengan kata lain, self-efficacy baru akan memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pasien apabila diwujudkan dalam bentuk tindakan konkret seperti komunikasi yang efektif, pelayanan yang responsif, serta sikap empatik. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa variabel psikologis internal individu tidak selalu memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan tanpa adanya mediasi perilaku pelayanan [14].

Di sisi lain, variabel soft skills menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Soft skills dalam penelitian ini mencakup kemampuan komunikasi, etika, kerja sama tim, pengelolaan emosi, dan kemampuan organisasi. Seluruh aspek tersebut merupakan elemen penting dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik soft skills yang dimiliki tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) [16], di mana dimensi seperti empathy, responsiveness, dan assurance sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal penyedia layanan.

Kemampuan komunikasi, misalnya, menjadi faktor krusial dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan pemahaman pasien terhadap kondisi medis, prosedur pengobatan, serta harapan terhadap hasil terapi. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan pasien serta mengurangi kecemasan yang sering muncul dalam proses pengobatan. Penelitian oleh Street et al. (2009) [17] menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berdampak pada hasil kesehatan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, indikator komunikasi memperoleh nilai yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan di RSUD Patroman telah mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.

Selain komunikasi, aspek etika dan empati juga menjadi determinan penting dalam kepuasan pasien. Etika dalam pelayanan kesehatan mencerminkan sikap profesional, kejujuran, serta penghargaan terhadap hak-hak pasien. Sementara itu, empati menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami perasaan dan kebutuhan pasien secara individual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki skor yang tinggi, yang berarti bahwa pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Derksen et al. (2013) [17] yang menyatakan bahwa empati merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Secara simultan, kombinasi antara self-efficacy dan soft skills memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 65,1%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun self-efficacy tidak berpengaruh secara langsung, namun dalam kombinasi dengan soft skills, variabel ini tetap memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sinergi antara kedua variabel tersebut memungkinkan tenaga kesehatan untuk tidak hanya memiliki keyakinan dalam kemampuan klinisnya, tetapi juga mampu mengkomunikasikan dan mengimplementasikan kemampuan tersebut secara efektif dalam interaksi dengan pasien. Dengan demikian, self-efficacy dapat berfungsi sebagai faktor pendukung yang memperkuat efektivitas soft skills dalam pelayanan.

Hasil analisis deskriptif terhadap dimensi kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori tinggi, termasuk tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles yang mencakup fasilitas fisik dan penampilan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan sudah cukup memadai. Hal ini penting karena dalam pelayanan jasa, khususnya kesehatan, aspek fisik sering kali menjadi indikator awal yang digunakan pasien untuk menilai kualitas layanan [18]. Dimensi reliability dan responsiveness juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu.

Dari sudut pandang manajemen rumah sakit, temuan ini memberikan implikasi strategis yang penting. Rumah sakit perlu menempatkan pengembangan soft skills sebagai prioritas dalam program pelatihan tenaga kesehatan. Pelatihan yang berfokus pada komunikasi efektif, pelayanan berbasis empati, serta pengelolaan emosi akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, rumah sakit juga perlu menciptakan budaya organisasi yang mendukung praktik patient-centered care, yaitu pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan preferensi pasien [19].

Lebih lanjut, evaluasi kinerja tenaga kesehatan tidak hanya didasarkan pada kompetensi teknis, tetapi juga harus mencakup aspek interpersonal. Pengukuran kinerja berbasis indikator soft skills dapat membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan serta memberikan penghargaan kepada tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor internal dan eksternal tenaga kesehatan. Soft skills terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, sementara self-efficacy berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan ketika dikombinasikan dengan kemampuan interpersonal. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus dilakukan secara holistik dengan mengintegrasikan pengembangan kompetensi teknis, psikologis, dan interpersonal tenaga kesehatan. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pasien secara menyeluruh serta memperkuat daya saing rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

4. KESIMPULAN

Self Efficacy (Efikasi diri) Dokter dan Perawat di RSUD Banjar Patroman termasuk dalam kategori tinggi. Dari lima indikator variabel efikasi diri semuanya termasuk kategori tinggi. Sedangkan indikator yang tertinggi adalah tenaga kesehatan memiliki pengalaman yang baik dalam menghadapi pasien dan tenaga kesehatan mampu mengatasi kondisi darurat. Sementara indikator yang terendah adalah tenaga kesehatan mampu menyelesaikan tugas dan memenuhi keinginan pasien dan tenaga kesehatan memiliki semangat dan keyakinan kuat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Softskills Dokter dan Perawat di RSUD Banjar Patroman termasuk dalam kategori tinggi. . Dari lima indikator variabel . *softskills* semuanya termasuk kategori tinggi. Indikator yang tertinggi adalah tenaga kesehatan bisa bekerjasama dengan baik dalam memenuhi kebutuhan pasien, sementara indikator terendah adalah tenaga kesehatan mampu mengatur dengan baik dalam memberikan pelayanan/konsultasi.

Kepuasan pasien di RSUD Banjar Patroman termasuk kategori tinggi. Dari lima indikator kepuasan pasien, semuanya kategori tinggi. Indikator tertinggi adalah kepuasan terkait dengan tenaga kesehatan mampu menjalin relasi dan komunikasi yang baik dalam hal memahami keinginan pasien. Namun masih ada indikator kepuasan pasien yang terendah yaitu terkait dengan tenaga kesehatan mampu memenuhi janji serta memberikan solusi terhadap keluhan pasien.

Self efficacy dan *softskills* secara serentak (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di di RSUD Banjar Patroman. Secara parsial *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Banjar Patroman. Secara parsial *softskills* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Banjar Patroman.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, *Self efficacy* dan *soft skills* dapat ditingkatkan dengan pelatihan-pelatihan secara berkesinambungan. Selain itu, peran pimpinan rumah sakit juga sangat penting untuk meningkatkan soft skills para petugas medis. Hal-hal pengembangannya bisa dilakukan melalui rapat dan evaluasi kinerja karyawan secara periodik. Penelitian ini hanya membahas tentang hubungan antara self efficacy dan soft skills terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Banjar Patroman, maka penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian di rumah sakit lainnya di daerah Kota Banjar maupun di daerah yang berbeda.

REFERENSI

- [1] World Health Organization. (2023). *Global oral health status report*. WHO.
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- [3] Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- [5] Azwar, A. (2013). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [6] Wijayanti, E., Wardani, Y., & Ujiningtyas, S. H. (2017). Kebutuhan layanan kesehatan tentang soft skills lulusan diploma tiga keperawatan di Indonesia. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 4(1), 45–53.
- [7] Sinaga, E. (2018). Pengaruh efikasi diri terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara.
- [8] Nazir, M. (2017). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [9] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [10] Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- [11] Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- [12] Ghazali, I. (2017). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [13] Priyatno, D. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- [14] Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits with job satisfaction and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92.
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [16] Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
- [17] Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: A systematic review. *British Journal of General Practice*, 63(606), e76–e84.
- [18] Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- [19] Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The values and value of patient-centered care. *Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103.