



HUBUNGAN ANTARA TINGKAT HARGA DIRI TENAGA MEDIS (*SELF ESTEEM*) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG MELAKUKAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JAYAPURA UTARA KOTA JAYAPURA PAPUA INDONESIA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :

MUHLIS

NIM : 30902400248

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa karya tulis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Jika kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Islam Sultan Agung Semarang.



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT HARGA DIRI TENAGA MEDIS (*SELF-ESTEEM*) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JAYAPURA UTARA KOTA JAYAPURA

PAPUA INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhlis

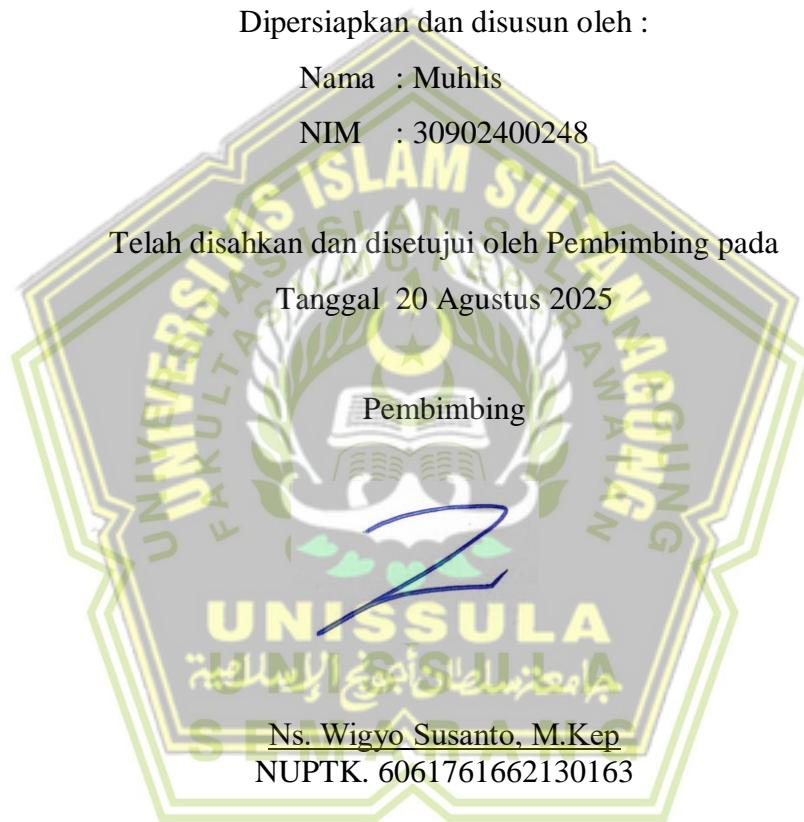
NIM : 30902400248

Telah disahkan dan disetujui oleh Pembimbing pada

Tanggal 20 Agustus 2025

Pembimbing

Ns. Wigyo Susanto, M.Kep
NUPTK. 6061761662130163



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT HARGA DIRI TENAGA MEDIS (SELF-ESTEEM) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JAYAPURA UTARA KOTA JAYAPURA PAPUA INDONESIA

Disusun oleh :

Nama : Muhlis

NIM : 30902400248

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 20 Agustus 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pengaji I,



Ns. Betie Febriana, M.Kep
NUPTK. 5555766667230222

Pengaji II,



Ns. Wigyo Susanto, M.KEP
NUPTK. 6061662130163

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan



Dr. Iwan Ardian, S.KM.,S.Kep.,M.Kep.

NUPTK. 1154752653130094

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

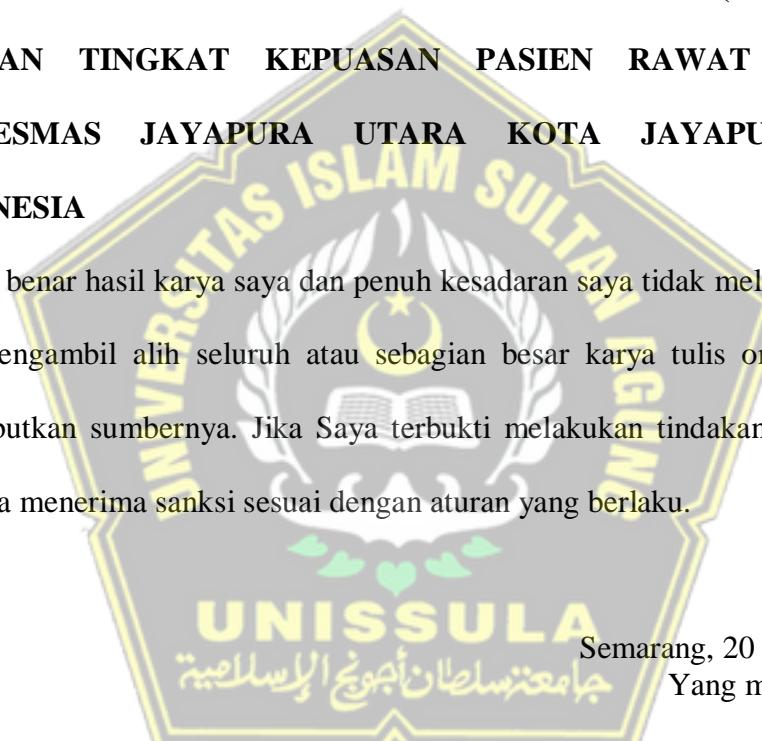
Nama : Muhlis

NIM : 30902400248

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**HUBUNGAN TINGKAT HARGA DIRI TENAGA MEDIS (SELF-ESTEEM)
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS JAYAPURA UTARA KOTA JAYAPURA PAPUA
INDONESIA**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran saya tidak melakukan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika Saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang, 20 Agustus 2025
Yang menyatakan

MUHLIS

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
Skripsi, 20 Agustus 2025

ABSTRAK

Muhlis

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT HARGA DIRI TENAGA MEDIS (*SELF-ESTEEM*) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JAYAPURA UTARA.

50 halaman + 5 tabel + xvii + 8 lampiran

Latar Belakang: 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 : Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self-Esteem*) 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.

Kesimpulan: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self-Esteem*) 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.*
Daftar Pustaka : 24 (2017-2023)

BACHELOR OF SCIENCE IN NURSING
FACULTY OF NURSING SCIENCE
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY SEMARANG
Skripsi, August 2025

ABSTRACT

Muhlis

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF SELF-ESTEEM OF MEDICAL PERSONNEL AND THE LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION AT THE JAYAPURA NORTH PAPUA COMMUNITY HEALTH CENTER

50 pages + 5 tables + xvii + 8 appendices

Background : 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.

Methods : 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.

Result : No Significant relationship between medical personnel's self-esteem and patients satisfaction ($p=0.847$). The correlation coefficient value was -0.055, indicating a very weak and negative correlation.

Conclusion : 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.

Bibliographies : 24 (2017-2023)

MOTTO

«HIDUP SEKALI HIDUPLAH YANG BERARTI»

KITA AKAN MENUAI APA YANG TELAH KITA TANAM

IKHLAS ITU DIAM, JIKA MASIH BERKOMENTAR ITU NAMANYA IKLAN



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-nya, sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Hubungan Antara Tingkat Harga Diri Tenaga Medis (Self-Esteem) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jayapura Utara Kota Jayapura.**

Terkait penyusunan Skripsi ini, penulis memperoleh saran serta bimbingan yang bermanfaat dari banyak orang, sehingga penyusun mampu menyelesaikan sesuai dengan perencanaan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr.Iwan Ardian, SKM., M.Kep Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Ns. Dwi Retno Sulistianingsih, M.Kep., Sp.Kep.MB Kaprodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ns. Wigyo Susanto, M.Kep yang sudah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan sangat baik hati.
5. Ns.Betie Febriana, M.Kep., yang sudah membimbing saya sekaligus memberikan saya motivasi untuk kedepannya.

6. Segenap Dosen Pengajar dan Staff Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberikan ilmu pengetahuan dan pertolongan yang sabar dan tulus selama proses studi.
7. Kepada kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah mencari nafkah untuk biaya kuliah saya agar cita-cita yang saya inginkan dapat tercapai dan juga tidak pernah berhenti memberikan do'a yang terbaik.
8. Sahabat-sahabatku yang memberikan dukungan sehingga penulis memiliki kekuatan dan tekad untuk menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman satu bimbingan dan tidak lupa juga teman-teman seluruh prodi S1 Keperawatan Lintas Jalur Angkatan 2024 yang saya cintai dan saya banggakan yang telah berjuang bersama meraih cita-cita dan untuk menggapai masa depan yang lebih cerah.

Penulis berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan Skripsi ini yang masih jauh dari kata-kata sempurna dan penulis juga menyadari dalam menyusun Skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, maka dari itu penulis berharap saran dan masukan dari pembaca guna untuk memperbaiki dan menyempurnakan dari Skripsi ini.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Semarang, 20 Agustus 2025
Penyusun



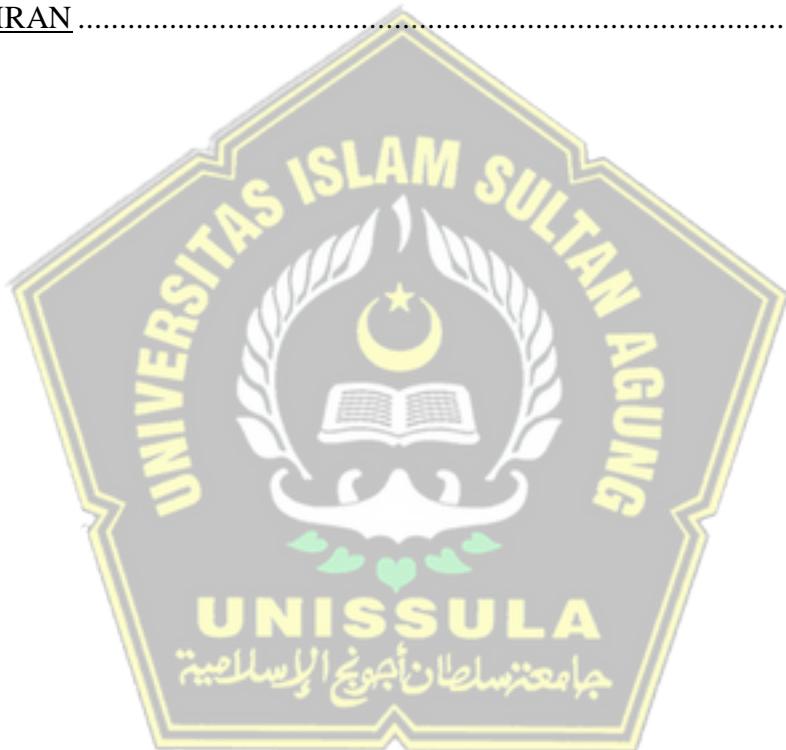
Muhlis

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</u>	ii
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iv
<u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</u>	v
<u>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	vii
<u>ABSTRACT</u>	viii
<u>MOTTO</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KATA PENGANTAR</u>	ix
<u>DAFTAR ISI</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xv
<u>DAFTAR TABEL</u>	xvi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xvii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Rumusan Masalah</u>	2
C. <u>Tujuan Penelitian</u>	2
1. <u>Tujuan Umum</u>	2
2. <u>Tujuan Khusus</u>	2
D. <u>Manfaat Penelitian</u>	3
1. <u>Bagi Institusi Peneliti</u>	3
2. <u>Bagi Tempat Penelitian</u>	3
3. <u>Bagi Peneliti</u>	3
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	4
A. <u>Tinjauan Teori</u>	4
1. <u>Harga Diri</u>	4
2. <u>Kepuasan Pasien</u>	11
B. <u>Kerangka Teori</u>	19

<u>C. Hipotesis</u>	20
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	21
<u>A. Kerangka Konsep</u>	21
<u>B. Variabel Penelitian</u>	21
<u>1. Variabel Bebas (Independen Variabel)</u>	21
<u>2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)</u>	21
<u>C. Desain Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>D. Populasi Dan Sampel Penelitian</u>	22
<u>1. Populasi</u>	22
<u>2. Sampel Penelitian</u>	22
<u>3. Teknik Pengambilan Sampel</u>	22
<u>E. Tempat Dan Waktu Penelitian</u>	23
<u>1. Tempat</u>	23
<u>2. Waktu Penelitian</u>	23
<u>F. Definisi Operasional</u>	23
<u>G. Instrumen / Alat Pengumpulan Data</u>	24
<u>1. Instrumen Data</u>	24
<u>2. Uji Validitas Instrumen</u>	24
<u>3. Uji Reliabilitas</u>	24
<u>H. Metode Pengumpulan Data</u>	25
<u>I. Rencana Analisis Data</u>	26
<u>1. Pengolahan Data</u>	26
<u>2. Analisis Data</u>	26
<u>J. Etika Penelitian</u>	27
<u>1. Informed Consent</u>	27
<u>2. Anomity</u>	27
<u>3. Confidentiality</u>	27
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN</u>	29
<u>A. Analisis Univariat</u>	29
<u>1. Karakteristik Responden</u>	29
<u>2. Tingkat Harga Diri Tenaga Medis</u>	30

<u>3. Tingkat Kepuasan Pasien</u>	30
<u>B. Analisis Bivariat</u>	31
<u>BAB V PEMBAHASAAN</u>	33
<u>A. Interpretasi Hasil Uji Bivariate</u>	33
<u>BAB VI PENUTUP</u>	36
<u>A. Simpulan</u>	36
<u>B. Saran</u>	37
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	38
<u>LAMPIRAN</u>	40



DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1. Kerangka Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian</u>	21



DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3.1. Definisi Operasional</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4.1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian (n=30)</u>	29
<u>Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Tingkat Harga Diri Tenaga Medis (n=15)</u>	30
<u>Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=15)</u>	30
<u>Tabel 4.4. Hasil Uji Bivariate</u>	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Penelitian

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 3. Koesioner PSQ-18

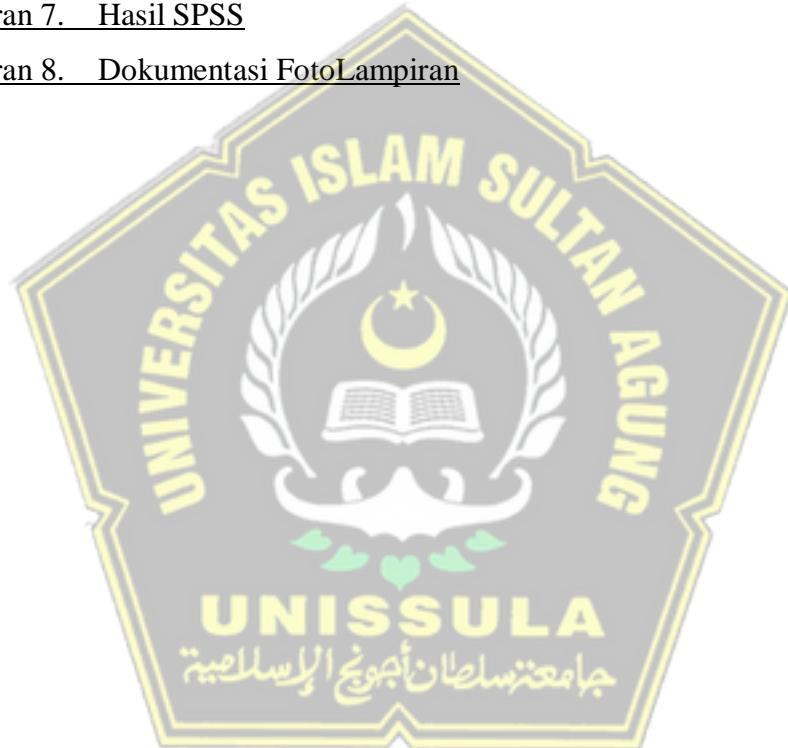
Lampiran 4. Kuesioner CSEI

Lampiran 5. Surat Lolos Etik

Lampiran 6. Surat Bukti Penelitian

Lampiran 7. Hasil SPSS

Lampiran 8. Dokumentasi FotoLampiran



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat, di mana tenaga medis memegang peran yang sangat penting dalam proses penyembuhan dan pemulihan pasien. 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 sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. (Sakti, dkk., 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, 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 dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Jaya Pura Utara Kota Papua Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut: “apakah terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Jaya Pura Utara Kota Papua Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Jaya Pura Utara Kota Papua Indonesia.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden penelitian.
- b. Mengetahui tingkat harga diri responden penelitian.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan responden penelitian.
- d. Mengetahui keeratan hubungan antara tingkat harga diri dan tingkat kepuasan responden penelitian.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori terkait hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien, serta memperkaya kajian psikologi kesehatan.

2. Manfaat bagi tempat penelitian

Memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen untuk merancang program peningkatan harga diri tenaga medis dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

3. Manfaat bagi Peneliti

Studi ini diharapkan dapat meningkatkan kapasitas penelitian, menumbuhkan pemikiran kritis dan ilmiah, serta memperluas pemahaman peneliti tentang hubungan antara tingkat harga diri dengan tingkat kepuasan pasien.

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait tingkat harga diri dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar Teori

1. Harga Diri

Harga diri atau self-esteem adalah faktor kunci dalam membentuk konsep diri seseorang yang berpotensi memberikan dampak yang signifikan pada sikap dan perilaku mereka secara menyeluruh. (Julianto et al., 2020.)

Harga diri adalah penilaian menyeluruh yang dimiliki seseorang terhadap dirinya sendiri, seperti yang dijelaskan oleh Santrock, di mana hal tersebut mencerminkan penilaian positif atau negatif individu terhadap dirinya sendiri.(Dalila et al., 2021.)

Harga diri adalah satu kebutuhan pokok bagi manusia yang memainkan peran penting dalam proses kehidupan yang diperlukan untuk pertumbuhan yang normal dan sehat, sehingga memberikan nilai yang vital untuk kelangsungan hidup.(Sholichah et al., 2022.)

Melalui beberapa definisi yang tercantum di atas, dapat disimpulkan bahwa harga diri adalah cara individu menilai diri mereka sendiri secara menyeluruh, baik dalam aspek positif maupun negatif.

a. Faktor yang mempengaruhi Harga Diri

Coopersmith mengidentifikasi beberapa faktor yang berperan dalam membentuk harga diri seseorang (Amalia, dkk. 2020) :

- 1) kondisi fisik yang berkaitan dengan bagaimana seseorang merasa dihargai oleh orang lain dan bagaimana orang tersebut menerima dirinya sendiri.
- 2) jenis kelamin juga memiliki dampak signifikan, dengan perempuan cenderung memiliki tingkat harga diri yang lebih rendah karena peran dan ekspektasi sosial yang berbeda.
- 3) Intelelegensi juga memainkan peran penting dalam harga diri, dengan orang-orang yang memiliki harga diri tinggi cenderung memiliki kinerja akademik yang lebih baik dan sifat-sifat seperti kecerdasan, ambisi, dan kerja keras.
- 4) Lingkungan keluarga juga berpengaruh, di mana persepsi seseorang terhadap penilaian anggota keluarga terhadap mereka dapat memengaruhi harga diri mereka. Keluarga yang memberikan keamanan, cinta, dan respon positif cenderung mendukung harga diri yang tinggi, sementara perubahan atau pengabaian bisa membuat seseorang merasa tidak dihargai.
- 5) Tingkat pendidikan seseorang berbanding lurus dengan harga diri yang dimilikinya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin tinggi pula harga dirinya.

Sebaliknya, sikap yang positif terhadap pendidikan akan meningkatkan kepercayaan diri individu tersebut, yang pada gilirannya akan berdampak pada peningkatan harga diri.

- 6) Penghasilan yang stabil dan tinggi dikaitkan dengan harga diri yang tinggi, terutama pada individu yang memiliki pekerjaan permanen. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pendapatan yang tetap dapat meningkatkan evaluasi diri seseorang.
- 7) lingkungan sosial juga berperan penting dalam membentuk harga diri seseorang. Ada perubahan harga diri yang terkait dengan pencapaian, penolakan, dan pembelaan diri. Seseorang berkembang dalam harga diri ketika mereka berusaha memenuhi harapan sosial yang diberikan kepada mereka. Itu dimulai dengan kesadaran individu akan nilai dirinya sendiri.

b. Karakteristik Harga Diri

Karakteristik harga diri seseorang didasarkan pada penilaian mereka terhadap diri sendiri, yang mempengaruhi perilaku sehari-hari. Sikap yang berkaitan dengan harga diri dapat bersifat positif atau negatif. (Oktaviani, 2019) :

- 1) Karakteristik harga diri tinggi
 - a) Rasa percaya diri
 - b) Penghargaan diri
 - c) Keyakinan akan kemampuan sendiri
 - d) Merasa berguna.

- 2) Karakteristik harga diri rendah

- a) Perasaan tidak berharga.
- b) Ketidakberanian mencari tantangan baru.
- c) Ketidakpercayaan diri.
- d) Kesulitan dalam berkomunikasi
- e) Kecenderungan merasa tidak bahagia .

- 3) Aspek Harga Diri

Menurut Rosenberg seperti yang dikutip oleh Mailiza et al., (2020.), aspek harga diri mencakup dua hal utama:

- a) Penerimaan Diri (*self-acceptance*):

Penerimaan diri merujuk pada sikap positif seseorang terhadap dirinya sendiri, termasuk penerimaan terhadap kelebihan dan kekurangannya.

- b) Penilaian Diri (*self-assessment*):

Penilaian diri adalah proses di mana seseorang mengevaluasi dirinya sendiri untuk mengenali kekuatan dan kelemahan, serta aspek-aspek kualitas pribadinya.

4) Pentingnya Harga Diri

Harga diri merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan seseorang karena memengaruhi bagaimana mereka diperlakukan oleh orang lain dan bagaimana kualitas hidup mereka berkembang. Harga diri yang baik merupakan hasil dari proses hubungan yang positif dengan diri sendiri, memiliki perasaan positif terhadap diri sendiri, dan penilaian yang baik terhadap diri sendiri (*self-concept*). Dalam hal ini, individu merasa perlu untuk menjaga atau menghormati diri mereka dengan tindakan yang terhormat, yang pada gilirannya akan mendatangkan penghormatan dari orang lain.(Malik, 2019)

5) Komponen-komponen Harga Diri

Seseorang yang memiliki tingkat rasa diri yang tinggi akan menghormati keberadaannya, menyadari nilai dirinya, dan memandang dirinya serta hubungannya dengan orang lain secara jujur. Mereka tidak mencoba untuk terlihat sempurna, mereka menyadari bahwa mereka memiliki keterbatasan, dan memiliki harapan untuk terus berkembang dan memperbaiki diri.

a) *Feeling of belonging*, merujuk pada perasaan seseorang bahwa ia adalah bagian dari sebuah komunitas dan diterima oleh anggota-anggota lain dalam komunitas tersebut. Penilaian positif terhadap diri akan muncul saat seseorang merasa diterima dan tergabung dalam komunitas tersebut.

Sebaliknya, penilaian negatif mungkin muncul jika seseorang merasa ditolak atau tidak diterima oleh komunitas tersebut.

- b) *Feeling of competence*, merujuk pada keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan akan meningkatkan penilaian positif terhadap diri sendiri. Selain itu, seseorang dengan rasa kompetensi akan percaya pada pemikiran, perasaan, dan perilaku yang terkait dengan kehidupannya.
- c) *Feling of worth*, merujuk pada keyakinan seseorang akan nilai dirinya sendiri. Seseorang yang merasa berharga akan memiliki penilaian positif terhadap diri sendiri, merasa yakin, dan memiliki rasa hormat terhadap dirinya sendiri.

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat disimpulkan bahwa elemen-elemen yang membentuk harga diri meliputi kepercayaan diri dan penghormatan terhadap diri sendiri. Seseorang yang memiliki harga diri yang kuat cenderung memiliki keyakinan dan optimisme untuk mengatasi tantangan hidupnya. Mereka melihat setiap kesulitan sebagai ujian yang harus dihadapi, dan apabila berhasil menghadapinya, mereka akan meningkatkan tingkat kepercayaan diri mereka. Selain itu, mereka memiliki rasa nilai dan penghormatan yang tinggi terhadap diri sendiri. Individu yang yakin bahwa dengan usaha yang keras, mereka dapat meraih kesuksesan akan hidup dengan bahagia di masa depan, dan

mereka layak mendapatkan kebahagiaan tersebut sebagai hasil dari kerja keras mereka.(Naike., 2017)

6) Pembentukan dan Perkembangan Harga Diri

Salah satu peran yang penting dari konsep diri adalah untuk mengevaluasi diri, yang hasilnya adalah harga diri. Harga diri tidaklah sesuatu yang bawaan sejak lahir, tetapi lebih merupakan hasil dari pembelajaran dan pengalaman individu sepanjang hidupnya. Proses pembentukan harga diri ini dimulai sejak awal kehidupan, seperti ketika seorang bayi pertama kali merasakan sentuhan pertama yang menandai kelahirannya. Proses pembentukan harga diri ini terus berkembang seiring dengan perkembangan individu menuju kedewasaan. Harga diri tumbuh dari interaksi sosial dan beragam pengalaman, baik yang menyenangkan maupun tidak, yang secara bertahap membentuk harga diri seseorang menjadi positif atau negatif. Dalam proses ini, harga diri cenderung stabil seiring bertambahnya usia, karena remaja secara bertahap membangun persepsi tentang diri mereka sendiri seiring berjalannya waktu, sehingga lebih mampu menghadapi berbagai pengalaman dengan konsistensi. Setiap individu memiliki tingkat harga diri yang berbeda-beda, ada yang rendah dan ada yang tinggi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor yang memengaruhi pembentukan harga diri meliputi: keberanian individu, pencapaian, kekuatan internal, dan

performa. Dengan demikian, proses pembentukan harga diri ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu menginternalisasi dan merespons berbagai aspek kehidupan mereka.(Srinofa Bandra Naike et al., 2017)

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian

Menurut kotler (2013) dalam (Loo 2020) kepuasan adalah perasaan senang yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan yang dimilikinya.

Kepuasan adalah hasil evaluasi yang ditunjukkan melalui respon emosional (perasaan puas dan senang) ketika harapan atau keinginan pasien terpenuhi dalam menerima layanan dari tenaga medis (Loo 2020).

Menurut pohan (2018) dalam Ula, et al (2021) kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan yang diteirmanya, setelah membandingkan dengan harapan yang ada.

b. Manfaat kepuasan

Menurut Tjiptono (2017) Pasien sebagai pengguna layanan kini mengharapkan pelayanan berkualitas dari institusi. Di masa

lalu, pasien hanya memanfaatkan institusi untuk kesembuhan. Namun sekarang, mereka lebih kritis, terinformasi, dan memperhatikan kualitas layanan, sehingga kepuasan pribadi juga menjadi kebutuhan yang penting, selain kesembuhan. Kepuasan pasien membawa sejumlah manfaat, antara lain:

- a. Membangun hubungan harmonis antara institusi dan pasien
- b. Menjadi dasar yang baik untuk penggunaan kembali layanan
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pasien
- d. Menciptakan rekomendasi positif melalui *word of mouth* yang menguntungkan institusi
- e. Meningkatkan reputasi institusi di mata pasien
- f. Meningkatkan laba yang diperoleh.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Supranto J., (2011), kepuasan pasien terhadap kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu:

- a. Daya tanggap

Kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan baik, termasuk memenuhi kebutuhan, menangani keluhan, dan memberikan informasi.

b. Kehandalan

Kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai janji dengan cepat, akurat, dan memuaskan, mencakup kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

c. Empati

Perhatian individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, serta kemudahan untuk dihubungi dan memberikan perhatian terhadap pelanggan.

d. Jaminan

Pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas dalam memberikan layanan.

e. Penampilan

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada publik, termasuk fasilitas fisik, seperti gedung dan peralatan, serta penampilan pegawai yang rapi, bersih, dan nyaman (City et al. 2020).

d. Mengukur kepuasan pasien

Menurut kotler dan Nursalam (2002), terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, diantaranya adalah :

a. Sistem keluhan dan saran

Institusi menyediakan kotak saran dan layanan hotline untuk memberikan kesempatan kepada pasien atau

pelanggan dalam menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.

b. *Ghost shopping* (pembelanja misterius)

Metode ini melibatkan penyedia layanan kesehatan yang merekrut individu (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pasien atau calon pembeli. Mereka akan melaporkan hasil dari pengalaman tersebut untuk mendukung pengambilan keputusan institusi.

c. Analisis pelanggan yang hilang

Penyedia layanan kesehatan menghubungi pelanggan yang telah berhenti menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan atau beralih ke penyedia layanan lain untuk memahami alasan di balik keputusan tersebut dan merumuskan kebijakan perbaikan yang diperlukan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan, pemasar dapat melaksanakan berbagai penelitian atau survei, seperti menggunakan kuesioner, pos, telepon, atau wawancara langsung (Tulaisyah, et al 2022).

e. **Dimensi kepuasan pasien**

Menurut Rachman D, (2017) dimensi kepuasan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Kepuasan yang berfokus pada penerapan standar dan kode etik profesi

Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi standar dan kode etik yang memuaskan pasien. Oleh karena itu, ukuran – ukuran untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan hanya berdasarkan penerapan standar dan kode etik yang baik.

Ukuran – ukuran tersebut meliputi:

- 1). Hubungan tenaga medis-pasien

Tenaga medis diharapkan memberikan perhatian yang cukup kepada pasien, mendengarkan keluhan, serta menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas.

- 2). Kenyamanan pelayanan

Suasana pelayanan yang nyaman harus dipertahankan untuk mencapai pelayanan berkualitas. Kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas yang tersedia, tetapi juga dengan sikap dan tindakan petugas selama memberikan pelayanan.

- 3). Kebebasan melakukan pilihan

Memberikan pasien kebebasan untuk memilih pelayanan kesehatan merupakan kewajiban etik. Pelayanan

dianggap berkualitas jika pasien memiliki pilihan yang dapat diakses oleh setiap penyelenggara.

4). Pengetahuan dan kompetensi teknis

Pelayanan kesehatan harus didukung oleh pengetahuan dan keterampilan teknis, yang merupakan kewajiban etik serta prinsip dasar penerapan standar profesi. Semakin tinggi pengetahuan dan kompetensi, semakin baik kualitas pelayanan.

5). Efektivitas pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan meningkat seiring dengan efektivitas yang lebih tinggi.

6). Keamanan tindakan

Aspek keamanan merupakan bagian dari kewajiban etik dan prinsip dasar penerapan standar pelayanan. Pelayanan yang membahayakan pasien tidak dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik dan harus dihindari.

b. Kepuasan yang berkaitan dengan penerapan semua persyaratan dalam pelayanan kesehatan, meliputi berbagai ukuran yang lebih luas, termasuk penilaian terhadap kepuasan pasien :

1). Ketersediaan pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien sangat bergantung pada pemenuhan berbagai syarat, di antaranya adalah ketersediaan pelayanan kesehatan yang memadai di masyarakat.

2). Kewajaran pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika mampu menangani masalah kesehatan yang dihadapi pasien secara wajar

3). Kesinambungan pelayanan kesehatan

Pelayanan disebut berkualitas apabila tersedia secara berkesinambungan, sesuai waktu dan kebutuhan pasien.

4). Penerimaan pelayanan kesehatan

Tingkat penerimaan pasien terhadap pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan mereka, sehingga pelayanan harus diupayakan agar dapat diterima oleh pengguna.

5). Ketercapaian pelayanan kesehatan

Jika lokasi pelayanan terlalu jauh, pasien mungkin mengalami kesulitan mengaksesnya, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan.

6). Keterjangkauan pelayanan kesehatan

Pelayanan yang terlalu mahal mungkin tidak terjangkau bagi banyak pasien, sehingga tidak memuaskan. Keterjangkauan berkaitan erat dengan kepuasan

7). Efisiensi pelayanan kesehatan

Peningkatan efisiensi dalam pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, karena hal ini berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan.

8). Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan mencakup kesembuhan penyakit dan keamanan tindakan. Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika dapat menyembuhkan pasien dengan tindakan yang aman (Tulaisyah, et al 2022).

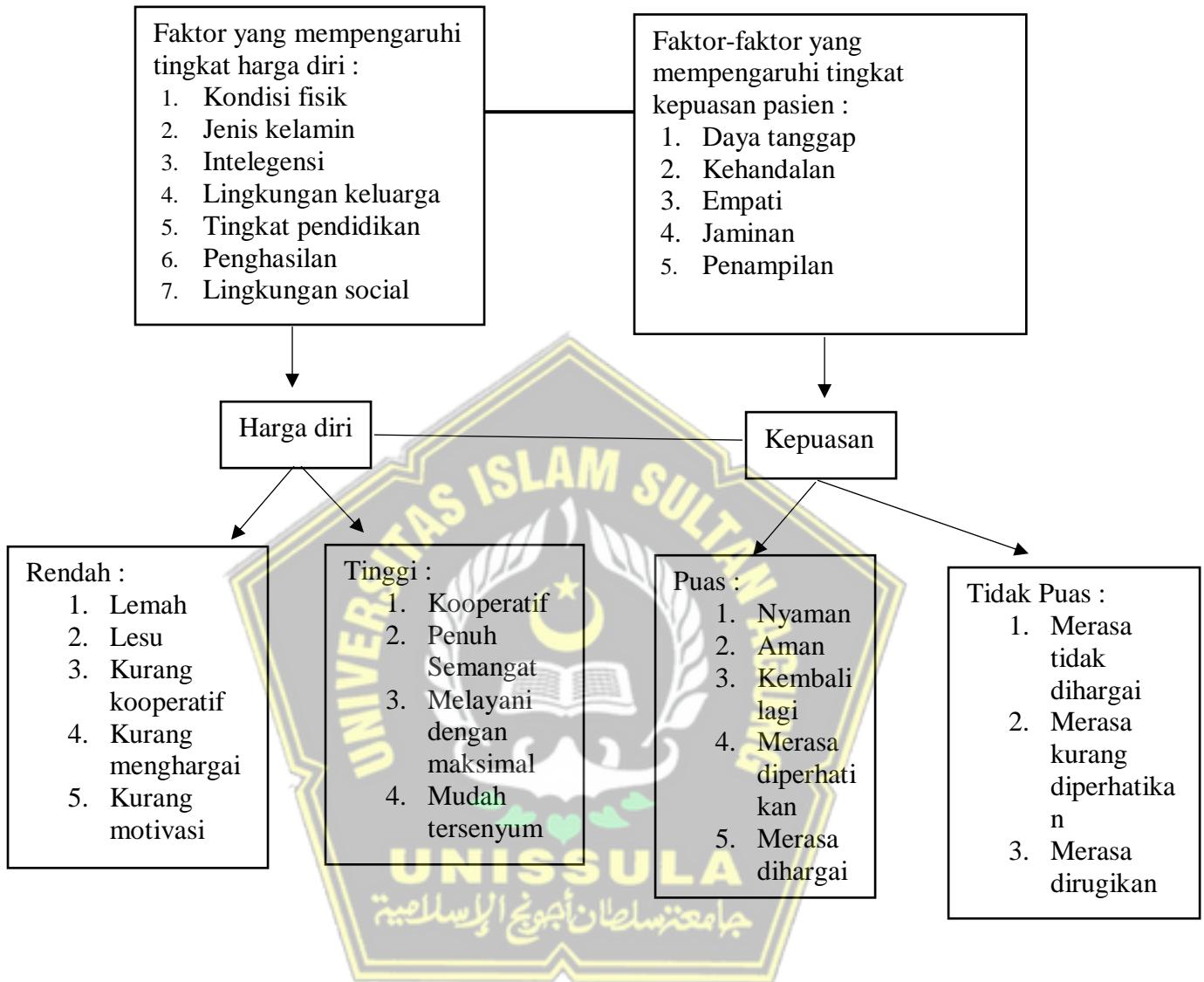
1) Klasifikasi kepuasan

Menurut Sugiyono (2016) dalam Raising (2019) terdapat 5 klasifikasi kepuasan, sebagai berikut :

- 1 : Tidak puas
- 2 : Kurang puas
- 3 : Cukup puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat puas

Pasien akan merasa sangat tidak puas jika hasil pelayanan jauh dibawah harapannya. Jika pelayanan yang diterima belum memenuhi ekspektasi, maka pasien akan merasa tidak puas. Sebaliknya, pelayanan dianggap cukup memuaskan jika sebagian harapan pasien terpenuhi. Pelayanan dinilai memuaskan jika memenuhi harapan rata – rata pasien, dan pasien merasa sangat puas jika pelayanan yang diterima melebihi harapannya.

B. Kerangka Teori



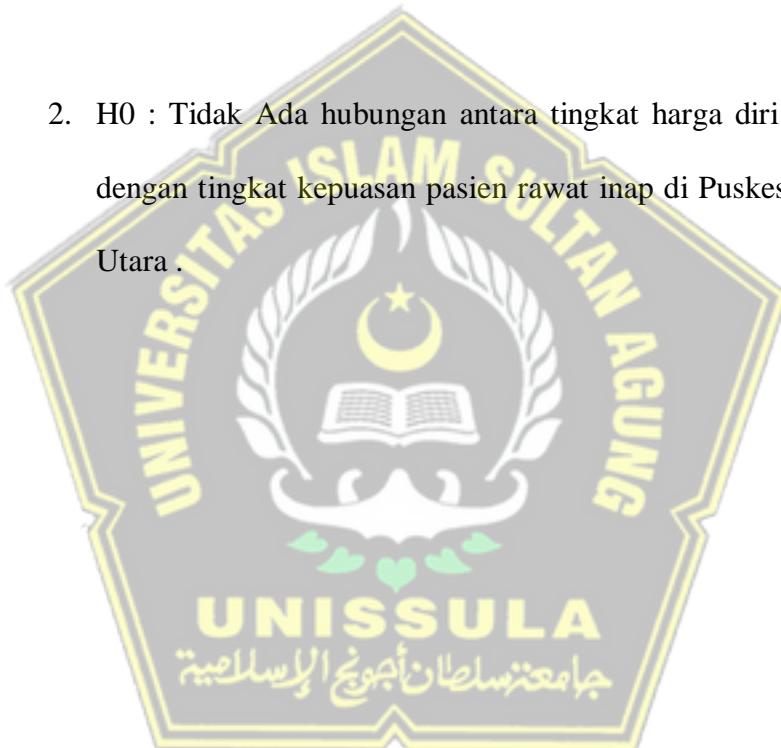
Gambar 2.1 Kerangka Teori

C. Hipotesis

Hipotesis yaitu tanggapan umum terhadap rumusan pertanyaan penelitian yang harus diuji melalui penelitian (Sugiyono, 2017). Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. H_a : Ada hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jayapura Utara.

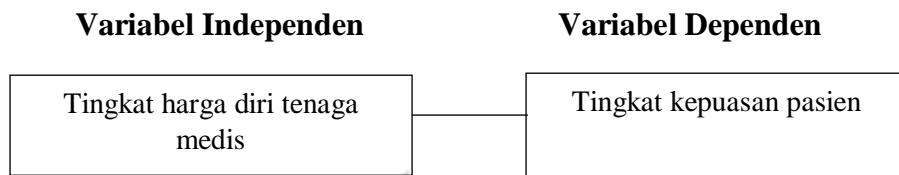
2. H_0 : Tidak Ada hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jayapura Utara.



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian

Ada dua variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel bebas (*variabel independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan dari variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Tingkat harga diri tenaga medis.

2. Variabel terikat (*variabel dependen*)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah Tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di Puskesmas Jaya Pura Utara.

C. Jenis dan metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan **jenis penelitian korelasional** yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harga diri tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah **metode survei kuantitatif** dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner akan diberikan kepada tenaga medis untuk mengukur tingkat harga diri mereka dan kepada pasien untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan variabel yang memiliki hubungan dengan pertanyaan penelitian (Nursalam, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga medis di puskesmas Jayapura Utara yang berjumlah 15 orang, dan semua pasien rawat jalan selama kurun waktu 5 hari yang berjumlah 15 orang, sehingga total populasinya adalah 30 responden.

2. Sample

Teknik pengambilan sample dalam dalam penelitian ini adalah total sampling, sehingga jumlah sample dalam penelitian ini adalah 30 responden.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jayapura Utara Kota Papua Indonesia pada bulan Maret 2025.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan yang merangkum semua variabel dan istilah yang digunakan secara operasional dalam suatu penelitian. Tujuannya adalah untuk membantu pembaca memahami pentingnya penelitian tersebut. Pada dasarnya, definisi operasional mencakup variabel indikator, alat ukur, dan skala ukur yang digunakan dalam konteks penelitian, seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Hubungan antara penggunaan media social (Instagram) dengan tingkat harga diri (Self esteem).

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Tingkat kepuasan	Penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, yang bisa menimbulkan rasa puas dan tidak puas.	Kuesioner PSQ-18, berjumlah 18 pertanyaan, menggunakan skala likert : <i>Unfavorable</i> : SS : 1 S : 2 R : 3 TS : 4 STS : 5 <i>Favorable</i> : SS : 5 S : 4 R : 3 TS : 2 STS : 1	Kategori : Nilai diatas cut off point : Puas Nilai dibawah cut off point dinyatakan : tidak puas, nilai cut point adalah : 45, scor terendah : 1, scor tertinggi : 90.	Nomina Nilai diatas cut off 1 point : Puas Nilai dibawah cut off point dinyatakan : tidak puas, nilai cut point adalah : 45, scor terendah : 1, scor tertinggi : 90.

Harga Diri	Harga diri merupakan penilaian seseorang terhadap dirinya sendiri dengan menganalisis seberapa sesuai dengan ideal diri yang diinginkan apakah diri mereka termasuk positif atau negatif.	<i>Coopersmith Self-Esteem Inventory</i> (CSEI): terdiri dari 20 pernyataan, 10 pernyataan <i>vavorable</i> (positif), dan 10 pernyataan <i>anvavorable</i> (negative). <i>Vaforable:</i> 1,3,6,7,9,11,13,16,18, <i>Unvaforable:</i> 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 17, 19	1. Harga diri tinggi : 14-20 2. Harga diri sedang : 7-13 3. Harga diri rendah : 0-6	Ordinal
------------	---	---	---	---------

G. Instrumen/Alat Pengumpul Data

Untuk mengukur tingkat harga diri peneliti menggunakan *Coopersmith Self-Esteem Inventory* (CSEI): terdiri dari 20 pernyataan, 10 pernyataan *vavorable* (positif), dan 10 pernyataan *anvavorable* (negative). Kuesioner ini telah dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas oleh Astuti, N (2017), dengan nilai reliabilitas sebesar (cronbach's alpha: 0,84), dan nilai validitas (r : 0,45-0,79). Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, peneliti menggunakan *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ): Kuesioner yang menilai kepuasan pasien dalam beberapa dimensi pelayanan. Terdiri dari 18 pertanyaan *vavorable* dan *unvavorable*. Kuesioner ini telah diuji reliabilitas oleh Sakti, dkk. (2022), dengan nilai *alfa Cronbach's* sebesar : 0,689. Adapun nilai uji validitasnya adalah r : 0,29-0,79.

H. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan cara dan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan kegiatan pengajuan surat permohonan studi pendahuluan dari institusi ke kepala puskesmas Jaya pura Utara.
2. Peneliti mendapatkan surat ijin permohonan survey
3. Peneliti melakukan uji proposal dan uji etik.
4. Peneliti mengajukan surat ijin penelitian dari institusi ke puskesmas Jaya Pura.
5. Mengidentifikasi responden penelitian.
6. Meminta calon responden untuk menandatangani *Informed Consent* jika bersedia menjadi responden setelah diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian.
7. Peneliti menerangkan kepada responden mengenai tatacara pengisian kuesioner hingga responden paham dan setelah itu peneliti memberikan kesempatan kepada responden untuk bertanya mengenai hal yang belum dipahami.
8. Jika sudah selesai mengisi, kuesioner dikumpulkan.
9. Setelah data terkumpul peneliti mengolah data dari hasil penelitian.

I. Rencana Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. Editing

Editing merupakan sebuah tahap untuk memeriksa ulang kebenaran dari sebuah data yang didapatkan dan dikumpulkan. Proses ini dilakukan ketika data sudah terkumpul.

b. Coding

Coding merupakan tahapan untuk memberi sebuah kode dengan angka pada data yang akan diteliti atas beberapa karakteristik. Hal ini memudahkan peneliti untuk menganalisis data.

c. Entry Data

Entry data merupakan sebuah proses memasukkan data yang sudah dikumpulkan dan dimasukkan kedalam SPSS.

2. Analisis Data

Berikut adalah jenis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Analisis Unvariat** bertujuan untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Fungsi analisis univariat ini adalah digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dan persentase dari subjek penelitian dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Analisis univariat dalam penelitian ini menggunakan uji distribusi frekuensi.

- b. Analisis bivariat digunakan mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji korelasi *Pearson (Point –biserial correlation)*, yaitu untuk uji korelasi dengan skala data nomidal dan ordinal. Variabel nominal 2 kategori (dikotomi), dan variable ordinal dianggap numerik, dengan catatan variable nominal 2 kategori harus dikodekan 0-1.

J. Etika Penelitian

Setiap penelitian kesehatan yang mengikuti sertakan manusia sebagai subjek penelitian wajib didasarkan pada tiga prinsip etik sebagai berikut.

1. Menghargai atau Menghormati (*Respect for person*)

Hal ini bertujuan menghormati otonomi untuk mengambil keputusan mandiri (*self determination*) dan melindungi kelompok-kelompok *dependent* (tergantung) atau *rentan (vulnerable)* dari penyalah gunaan (*harm and abuse*).

2. Manfaat (*Beneficience and Non Maleficence*)

Prinsip berbuat baik, memberikan manfaat yang maksimal dan memperkecil kerugian atau risiko bagi subjek dan memperkecil kesalahan penelitian.

3. Keadilan (*Justice*)

Prinsip ini menekankan setiap orang layak mendapatkan sesuatu sesuai dengan haknya menyangkut keadilan distributif dan pembagian yang seimbang (*equitable*).



BAB IV

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self Esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien yang melakukan rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara Kota Jayapura Papua Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2025. Pada penelitian ini jumlah respondennya sebanyak 30 responden, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 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		100,0

Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik responden dari hasil

penelitian didapatkan 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 4. 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	100,0

Tabel 4.2 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 4. 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 4.3 menunjukkan gambaran kesehatan mental perawat di RS Sari Asih Cipondoh. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki kesehatan mental normal sebanyak 85 orang (76,6%).

Tabel 4.3 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%).

B. Analisis Bivariat

1. Analisis *Crosstabulation*

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

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

Tabel 4.4 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 4. 5 Uji Korelasi Pearson (*Point-Biserial Correlation*) Tingkat Harga Diri Tenaga Medis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Jayapura Utara.

Tingkat Kepuasa n Pasien	Tingkat Harga Diri			Total	Koefisien Correlation (r)	P Value	
	Rendah	Sedang	Tinggi				
	n	n	n	n	%	-0.055	0.847

	0	1	2	3	20
Tidak Puas	0	1	2	3	20
Puas	1	3	8	12	80
Total	1	4	10	15	100

Tabel 4.5 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, H_0 diterima, yang artinya tidak ada korelasi yang bermakna.



BAB V

PEMBAHASAAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas hasil penelitian tentang hubungan antara tingkat harga diri tenaga medis (*Self Esteem*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara kota Jayapura Papua Indonesia.

A. Interpretasi dan Diskusi Hasil

1. Uji Korelasi Pearson (*Point-Biserial Correlation*)

Pada uji ini 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, H_0 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.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 2 komponen responden yang berbeda, yaitu tenaga medis dan pasien rawat jalan, sehingga memerlukan jumlah yang sama atau homogen supaya bisa dianalisis. Jumlah pasien harus disamakan dengan jumlah tenaga medis yang tersedia.

C. Implikasi Untuk Keperawatan

Meskipun hasil penelitian ini tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat harga diri tenaga medis (*self-esteem*) dengan tingkat kepuasaan pasien, namun penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan bagi perawat, bahwa dibalik pelayanan kesehatan yang prima ada tenaga medis yang memiliki tingkat harga diri yang tinggi. Karena harga diri tenaga medis yang tinggi, dapat meningkatkan kepercayaan diri. Kepercayaan diri yang tinggi akan menciptakan layanan kesehatan yang lebih berkualitas.



BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mayoritas responden penelitian berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 responden (93,3%).
2. Mayoritas responden penelitian berusia 18-59 tahun (Dewasa), sebanyak 24 responden (80,0%).
3. Mayoritas responden penelitian berpendidikan SMA sebanyak 10 responden (33,3%).
4. 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%).
5. Mayoritas pasien menyatakan puas, yaitu sebanyak 12 responden (80,0%), dan minoritas menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 3 responden (20,0%).
6. Nilai *pearson correlation* atau nilai koefisien correlation (r), adalah sebesar = -0.055, yang berarti korelasinya sangat lemah dan negatif.
7. Nilai *Sig. (2-tailed)* atau nilai *p value* adalah sebesar = 0.847 (> 0.05), yang artinya tidak signifikan, H_0 diterima, yang diartikan tidak ada korelasi yang bermakna antara tingkat harga diri tenaga medis (self-esteem) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jayapura Utara Papua Indonesia.

B. Saran

1. Bagi Pasien

Perlu pasien semua ketahui, jika dibalik pelayanan yang prima, mesti terdapat individu-individu tenaga medis yang harus sehat jasmani dan rohaninya, termasuk harga diri tenaga medis yang tinggi.

2. Bagi Institusi

Pihak puskesmas harus selalu memperhatikan kesehatan jasmani dan rohani semua tenaga medisnya, sehingga dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Walapun penelitian ini tidak ada hubungan yang signifikan, akan tetapi penelitian-penelitian terkait harga diri tenaga medis harus tetap diteruskan, karena jika tenaga medis sejahtera jiwanya, maka akan mampu menciptakan pelayanan yang dapat memuaskan pasien atau pelanggan.



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.
- Naike, 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 Pharmaccon 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 Hidayah, 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.