

# PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN

(Studi Kasus Pada RSUD Eko Maulana Ali Belinyu)

Tio Hara Sujarwanta<sup>1</sup>, Erliany Syaodih<sup>2</sup>, Agus Hadian Rahim<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, tioharasujarwanto@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, erlianysyaodih15@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, agushadian@yahoo.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien melalui kuisioner di RSUD DR Eko Maulana Ali. Populasi penelitian ini meliputi karyawan RSUD DR Eko Maulana Ali sebanyak 129 orang serta pasien yang berobat di poli rawat jalan RSUD DR Eko Maulana Ali pada bulan september – oktober tahun 2022. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 80 orang karyawan dan pasien dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 80 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei bersifat analitik dengan Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*). Dari Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap Kualitas pelayanan RSUD DR Eko Maulana Ali, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien RSUD DR Eko Maulana Ali, (3) kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien RSUD DR Eko Maulana Ali.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction on service quality and patient satisfaction through questionnaires at RSUD DR Eko Maulana Ali. The population of this study included 129 employees of RSUD DR Eko Maulana Ali as well as patients who were treated at the outpatient clinic of RSUD DR Eko Maulana Ali in September - October 2022. The sample used was 80 employees and the same number of patients. 80 people. This type of research is survey research which is analytic in nature with the data analysis technique used, namely path analysis. From this study it can be concluded that (1) job satisfaction has a direct effect on service quality at RSUD DR Eko Maulana Ali, (2) service quality has a direct effect on patient satisfaction at RSUD DR Eko Maulana Ali, (3) job satisfaction has a direct effect on patient satisfaction at RSUD DR Eko Maulana Ali.*

**Keywords:** Job Satisfaction, Service Quality, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat memuaskan para pelanggannya (UU no 44 th 2009). Rumah sakit untuk memenuhi tugas dan fungsinya, memerlukan beberapa sumber daya salah satunya yaitu sumber daya

manusia (SDM) yang berkualitas sebagai penyedia layanan kesehatan. Sumber daya manusia sangat penting di rumah sakit karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional di rumah sakit (Nurhayani dkk, 2011).

Tingkat kepuasan kerja dapat diukur berdasarkan beberapa indikator yaitu dari gaji, promosi, pengawasan, hubungan sesama rekan kerja, dan pekerjaan itu sendiri (Luthans, 2006). Karyawan dengan kepuasan kerja yang baik akan memberikan pelayanan

prima dan memiliki semangat yang baik dan ulet untuk bekerja (Noviyani, dkk 2013). Keberhasilan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kepuasan kerja (Hilda 2014). Kepuasan kerja tenaga kesehatan menjadi salah satu poin penting untuk memotivasi dan meningkatkan efisiensi, dimana tingginya kepuasan kerja diketahui dapat meningkatkan performa tenaga kerja serta kepuasan pasien. Namun, rendahnya kepuasan kerja akan mengakibatkan kelelahan dan peningkatan turnover tenaga kesehatan yang kemudian akan semakin memperburuk kondisi kurangnya tenaga kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan (Saleh, 2016).

Menurut Soejadi (1996) faktor-faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah: (a). kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, (b). kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga medis, (c). kepuasan pasien terhadap kondisi lingkungan fisik, dan (d). kepuasan pasien terhadap penyediaan sarana medis dan non medis. Menurut Parasuraman dkk. (1991) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti langsung/berwujud (Tangible), empati (Empathy), daya tanggap (Responsiveness). Hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh st. nurul Aliyah alwi (2018) dan ina sufriana (2009) menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, safety and empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan penelitian yang dilakukan Junita BR Sinaga (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi kepuasan kerja (gaji, promosi, pengawasan, hubungan rekan kerja, dan pekerjaan itu sendiri) dengan kinerja perawat.

RSUD DR Eko Maulana Ali merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah Kabupaten Bangka yang terletak di Kecamatan Belinyu, Belinyu merupakan daerah pesisir yang terletak sekitar 70 km yang terletak dari Ibukota kabupaten Bangka dimana baru terdapat RSUD Depati Bahrin, RSUD DR Eko Maulana Ali diresmikan pada tahun 2014 sebagai solusi dari jauhnya akses bagi masyarakat Belinyu untuk menuju ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut yaitu rumah

sakit. Menurut Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka, Kepala BKPP Kabupaten Bangka, dan Bupati Bangka yang meninjau keadaan RSUD Eko Maulana Ali, saat ini didapati bahwa pihak RSUD mengeluhkan keadaan manajemen yang kekurangan SDM, khususnya untuk dokter jaga serta spesialis.

Dapat dikatakan bahwa yang mempunyai andil besar dalam memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pasien adalah karyawan yang berfungsi sebagai perantara rumah sakit. Para karyawan ini bertugas untuk menyampaikan pelayanan yang dimiliki rumah sakit. Mereka diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sesuai dengan visi dan misi rumah sakit. Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut tentunya tidak akan mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut di atas maka RSUD Eko Maulana Ali perlu memikirkan suatu cara untuk melakukan evaluasi tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien serta persepsi karyawan terhadap kepuasan kerja. guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien disamping untuk menghadapi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin hari semakin meningkat dimana hal ini disebabkan karena kesadaran pasien akan hak kesehatan semakin tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui apakah ada pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD DR Eko Maulana Ali. (2) Mengetahui apakah ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD DR Eko Maulana Ali. (3) Mengetahui apakah ada pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien di RSUD DR Eko Maulana Ali.

## KAJIAN LITERATUR

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Perasaan karyawan terhadap pekerjaan mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja (Priansa, 2014).

Luthans (1995) mendefinisikan kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi. Hal ini berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Karena kepuasan adalah masalah persepsi, maka kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh seseorang berbeda dengan orang lain, karena yang dianggap penting oleh masing-masing orang adalah berbeda.

Robbins (2001:148) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assesment*) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang runi dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Menurut Coulqijt, Lepine, Wesson (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan bagaimana kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan kita. Menurut Hasibuan (2004) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap emotional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Tolak ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada karena setiap individu berbeda standar kepuasannya.

Jadi secara umum berdasarkan teori diatas tersebut bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang ada serta dihadapi dilingkungan pekerjaannya.

### Kualitas

Terdapat cukup banyak pakar atau ahli yang memberikan pengertian tentang apa itu kualitas. Untuk dapat memberikan pengertian yang lebih jelas tentang kualitas maka menurut Soetjipto (1995) berikut ini disajikan pendapat dari empat pakar, yaitu :

- a. William Edward Deming dari Massachusetts Institute of Technology menyatakan bahwa *“Quality should be needs of the consumer, present and future”* (Kualitas merupakan kebutuhan konsumen pada saat ini dan masa yang akan datang).
- b. Armand Valin Feigenbaum dari General System Company, Inc. menyatakan bahwa *“product and service quality can be defined as the total composite product and service characteristic of marketing, engineering, manufacture and maintainance through which the productand serfice and use will meet the expectations of customer”* (Kualitas / mutu produk dan jasa dapat didefinisikan sebagai total percampuran sifat- sifat produk dan karateristik jasa dari pemasaran, mesin-mesin, manufaktur dan pemeliharaan melalui produk dan jasa yang penggunaannya akan memenuhi keinginan/ harapan pelanggan).
- c. David A. Gervin dari Harvard Bussiness School mendefinisikan kualitas dari lima sudut pandang, yakni :
  1. Dari sudut pandang *trancedent*, ia menyatakan bahwa *“Quality is sinonimous with innate excellence”* (Kualitas adalah sinonim dari pembawaan yang unggul)
  2. Dari sudut pandang produk, ia menyatakan bahwa *“Quality is precise and measurable variable”* (Kualitas adalah keseksamaan dan variable yang dapat diukur).
  3. Dari sudut pandang pengguna, ia menyatakan bahwa *“The goods that having the highest quality are the*

*goods that best satisfy the preference of customer*" (Barang-barang yang memiliki kualitas yang terbaik adalah barang-barang yang terbaik memberikan kepuasan pilihan konsumen)

4. Dari sudut pandang produsen, ia menyatakan "*Quality means conformance to requirement*" (Kualitas bermakna penyesuaian terhadap kebutuhan)
  5. Dari sudut pandang nilai, ia menyatakan bahwa "*A quality product is one that provides performance or conformance at an acceptable price or cost*" (Suatu kualitas produk adalah sesuatu yang memberikan unjuk kerja atau penyesuaian terhadap harga dan biaya yang diharapkan)
- d. Kaoru Ishikawa dari Musashi Institute of Technology, menyatakan bahwa "*A quality product is the product which is most economical, most useful, and always satisfactory to the customers*" (Kualitas produk adalah sesuatu yang sangat ekonomis, sangat berguna dan selalu memenuhi kepuasan konsumen).

Jika pendapat keempat pakar mengenai pengertian kualitas tersebut dirangkum, maka akan diperoleh 3 (tiga) pengertian dasar kualitas, yaitu pemenuhan atau pemuasan keinginan konsumen, kesesuaian terhadap standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan, dan harga atau biaya yang terjangkau (ekonomis).

Menurut Wijono (1999) mutu / kualitas pelayanan

kesehatan mencakup empat dimensi yaitu efektifitas, biaya (seminimal mungkin), keamanan (resiko terkecil bagi pasien) dan kepuasan pasien. Dalam persepsi pasien terhadap mutu? kualitas, pada umumnya pasien jarang berfikir tentang arti dari kualitas pelayanan medis yang menyangkut penyakit yang sedang dideritanya. Kualitas menurut pandangan pasien adalah penilaian mereka tentang apakah dokternya baik, perawatnya tidak galak, tarifnya tidak mahal dan apakah obatnya manjur. Pada umumnya seorang pasien menilai dokternya menyangkut tentang sifat atau kepribadiannya yaitu simpatik, rasa penuh

perhatian, bersahabat, mempunyai waktu untuk mendengarkan, teras teras, jujur, menjelaskan segala suatu hal dengan baik dan jelas dan mempunyai hati nurani, sedangkan cara dokter menangani pasiennya yaitu dari kecakapan, keterampilan, kecermatan dan ketelitian, kecepatan melakukan tindakan, kecepatan visit, dan segera merujuk ke rumah sakit jika diperlukan.

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.

Menurut Azrul azwar (1996) definisi kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada dirisetiap pasien. Djauzi dan Supartondo (2004) menyampaikan bahwa secara garis besar harapan masyarakat terhadap dokter mencakup 4 hal, yaitu :

1. Mampu mengobati pasien dengan cara mutakhir, teliti dan terampil
2. Mampu mendengarkan, menghormati pendapat pasien, berlaku santun dan penuh pertimbangan, berkomunikasi dengan baik serta memberi nasehat tanpa menggurui
3. Mampu menyimpan rahasia, bersifat jujur dan mempunyai integritas serta tetap memberikan asuhan walaupun Ilmu Kedokteran tidak mampu menyembuhkan penyakitnya.
4. Mampu mempertahankan hubungan yang luwes sehingga pasien mendapat penjelasan lengkap dan dilibatkan dalam keputusan tentang asuhan.

Studi mengenai perilaku dokter dan atribut-atribut dari sistem pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Wayne dan Synder (1973), yang dikutip dari Wijono (1999), antara lain yaitu tingkah laku dokter, fungsi pengobatan/penyembuhan (*curing*) meliputi pemberian informasi, ukuran-ukuran preventif, tenggang rasa, perawatan lanjutan, kebijaksanaan, fungsi pemeliharaan/perawatan (*caring*) meliputi menentramkan hati, sopan santun, respek, penuh perhatian, tersedianya (*availability*)

sarana dan prasarana, yang meliputi rumah sakit yang memiliki dokter spesialis, dokter keluarga, fasilitas kantor yang lengkap, kelengkapan sesuatu hal dapat menyenangkan (*convenience*), meliputi kelengkapan perawatan, dokter keluarga yang teratur, ketentraman pelayanan. Akses meliputi biaya keperawatan, perawatan darurat, mekanisme pembayaran, cakupan asuransi kesehatan, dan kemudahan *medical check up*.

Suatu cara untuk menang dalam persaingan bagi sebuah perusahaan jasa adalah menjaga kualitas jasa yang ditawarkan untuk tetap berada diatas saingannya dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Apabila kualitas jasa yang diterima konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkannya, maka ia cenderung akan mencobanya lagi. Akan tetapi bila jasa yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan tersebut (Irawan, 2004).

#### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah produk atau jasa yang bisa memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup. Dalam perilaku konsumen, kepuasan berarti perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Seperti yang dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Irawan (2004), "kepuasan adalah respon pemenuhan kebutuhan dari konsumen, kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang". Kepuasan adalah hasil dari membandingkan apa yang diterima pelanggan dengan apa yang diharapkan (Kotler, 2005).

Dengan demikian maka kepuasan pelanggan adalah fungsi dari perbedaan antarpenampilan yang dirasakan dan harapan ada tingkat kepuasan, yaitu penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak puas. Bila penampilan sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas, apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.

Pelanggan adalah seorang yang terkena dampak produk atau proses. Pelanggan dapat berupa pelanggan internal atau eksternal (Wijono, 1999). Pelanggan internal adalah mereka yang terkena dampak produk dan anggota perusahaan yang disebut sebagai pelanggan juga, tapi bukan pembeli. Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak produk, tetapi bukan anggota dari perusahaan yang menghasilkan produk tersebut.

Dengan semakin menjamurnya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, mau tidak mau membuat institusi ini harus berupaya untuk bisa survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Dan kepuasan pelanggan tampaknya menjadi parameter kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit.

Disadari ataupun tidak, penampilan (*tangibles*) dari rumah sakit merupakan poin pertama yang ditilik ketika pelanggan pertama kali mengetahui keberadaan rumah sakit tersebut. Bagaimana kondisi kebersihan, bagaimana bangunan yang memawarnai komplek rumah sakit tersebut benar-benar sesuatu yang dipertimbangkan oleh pelanggan, dan sedikit banyak mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap rumah sakit tersebut.

Hal kedua yang menjadi perhatian pelanggan adalah bagaimana pengelolaan rumah sakit tersebut terkait dengan pelayanannya terhadap pelanggan. Masalah kesesuaian janji (*reliability*), pelayanan yang cepat dan tepat (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*) merupakan masalah yang sangat peka dan sering menimbulkan konflik jika tidak tertangani dengan baik.

Seringkali kekecewaan pelanggan berawal dari ketidak tepatan waktu pelayanan yang sering terjadi di rumah sakit. Entah hal ini disebabkan karena terlalu banyak pasien yang harus ditangani oleh rumah sakit maupun karena faktor internal rumah sakit itu sendiri.

Dalam hal ini penekanannya bukan pada jaminan hasil pelayanan, akan tetapi pada proses pelayanan. Dan dalam proses pelayanan ini faktor perhatian (*empathy*) terhadap pasien tidak dapat diabaikan oleh

pihak rumah sakit. Karena sering kali terjadi konflik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan justru bukan karena rumah sakit tersebut tidak memenuhi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, maupun *assurance* akan tetapi justru pada masalah *empathy*. Sebab perlu kita sadari bersama bahwa pelanggan yang datang ke rumah sakit, pada umumnya tidak hanya menderita kesakitan secara fisik, maupun psikis, akan tetapi juga secara sosial.

Sehingga dapat dipahami bahwa ketika pelanggan tersebut datang ke rumah sakit, maka yang ia cari adalah perhatian klinisi akan kesakitan yang ia hadapi. Dan ketika ia tidak mendapatkan hal tersebut, maka akan berakibat timbulnya konflik diantara keduanya. Keterkaitan antara kelima unsur dimensi mutu ini merupakan fondasi dasar rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian survei dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, maka variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah kepuasan kerja (X) dengan indikator-indikatornya menurut Hasibuan (2003) meliputi sistem kompensasi (gaji), jaminan karir (promosi), pengawasan, hubungan dengan rekan sekerja, dan pekerjaan itu sendiri. Variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y) Menurut Kotler (2005) Perbandingan antara harapan dan persepsi pasien yg dirasakan setelah menerima pelayanan. Kualitas pelayanan (M) sebagai variabel intervening memiliki indikator-indikator menurut Parasuraman dkk (1991) meliputi kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/ berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*). Dalam pengukuran data variabel-variabel penelitian ini digunakan skala Likert dengan interval penilaian mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah DR Eko Maulana Ali Belinyu. Waktu penelitian ini dilakukan pada

bulan September 2022 – Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah DR Eko Maulana Ali yang berjumlah 129 orang dan pasien yang berobat di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah DR Eko Maulana Ali pada bulan September – Oktober tahun 2022. Adapun sampel / responden penelitian ini adalah karyawan sejumlah 80 orang dan 80 pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Eko Maulana Ali Belinyu. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang berasal langsung dari responden yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode-metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar angket atau pertanyaan tertulis secara terstruktur yang disebarakan kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh data mengenai obyek penelitian. Teknik analisis inferensial digunakan untuk menguji model empiris dan hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

#### **PEMBAHASAN**

##### **Analisis Deskriptif**

Responden yang menjawab kuesioner tersebut adalah karyawan dan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah DR Eko Maulana Ali. Responden dalam penelitian pada variabel kepuasan kerja ini berjumlah 80 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan/bagian. Hasil penelitian diketahui bahwa dari 80 orang pekerja/ karyawan di RSUD DR. Eko Maulana Ali persentase jenis kelamin karyawan tertinggi pada jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 responden (67,6%) dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 26 responden (32,4%). Berdasarkan umur karyawan yang tertinggi terdapat pada kelompok umur 23-25 tahun, yaitu sebanyak 16 responden (20,4%),

umur 26-28 tahun sebanyak 27 responden (33,8%), umur 29-31 tahun sebanyak 22 responden (27,5%), umur diatas 32 tahun sebanyak 15 (18,3%). Berdasarkan pendidikan karyawan sebanyak 81 (57,1%) lulusan DIII ,sebanyak 23 responden (28,7%) lulusan S1, sebanyak 7 responden (9%) lulusan pascasarjana, sebanyak 4 responden (5,2%) lulusan spesialis dan sebanyak 0 reponden(0%) lulusan subspecialis. Berdasarkan pekerjaan/ bagian sebanyak 4 responden (5,2%) berprofesi sebagai dokter spesialis, sebanyak 7 responden (9%) berprofesi sebagai dokter umum, sebanyak 1 responden (1,3%) berprofesi sebagai dokter gigi, sebanyak 1 responden (1,3%) berprofesi sebagai ahli gizi, sebanyak 2 responden (2,6%) berprofesi sebagai radiografer, sebanyak 36 responden (42,9%) berprofesi sebagai perawat, sebanyak 3 responden (3,9%) berprofesi sebagai sanitarian, sebanyak 2 responden (2,6%) berprofesi sebagai apoteker, sebanyak 2 responden (2,6%) berprofesi sebagai IPRS, sebanyak 11 responden (14,3%) berprofesi sebagai bidan, , sebanyak 4 responden (5,2%) berprofesi sebagai analis kesehatan, sebanyak 2 responden (2,6%) berprofesi sebagai asisten apoteker, sebanyak 1 responden (1,3%) berprofesi sebagai Rekam Medik, sebanyak 4 responden (2,6%) berprofesi sebagai TU/umum. Dengan demikian bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yang berusia antara 26-28 tahun dengan latar belakang pendidikan DIII .

Variabel kepuasan kerja diukur dengan 12 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Variabel Kepuasan kerja yang meliputi 5 dimensi yaitu gaji, promosi, pengawasan, hubungan sesama rekan kerja, dan pekerjaan itu sendiri. Rata-rata dari 12 butir pernyataan variabel Kepuasan kerja adalah 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap Kepuasan kerja. Tetapi nilai rata-rata terendah ada pada beberapa dimensi promosi yang sebenarnya tidak rendah melihat dari skor tersebut yang masih dalam kategori tinggi.

Responden dalam penelitian pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ini sama yaitu berjumlah 80 orang pasien.

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan , pekerjaan, berobat ke poli apa dan berobat yang ke berapa kali nya. Hasil penelitian diketahui bahwa dari 80 orang pasien di RSUD DR. Eko Maulana Ali persentase jenis kelamin pasien tertinggi pada jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 51 responden (63,6%) dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 29 responden (36,4%).

Berdasarkan umur pasien yang tertinggi terdapat pada kelompok umur 17-25 tahun, yaitu sebanyak 9 responden (11,7%), umur 26-30 tahun sebanyak 9 responden (11,7%), umur 31-40 tahun sebanyak 13 responden (15,6%), umur diatas 41 tahun sebanyak 49 (61%). Berdasarkan pendidikan pasien sebanyak 2 (2,6%) tidak tamat SD,sebanyak 3 responden (3,9%) lulusan SD, sebanyak 16 responden ( 19,5%) lulusan SMP, sebanyak 33 responden (41,6%) lulusan SMA sebanyak 2 reponden( 2,6%) lulusan akademi (D1-D3), dan . sebanyak 24 reponden( 29,8%) lulusan universitas ( S1-S3).

Berdasarkan pekerjaan sebanyak 29 responden (36,4%) berprofesi sebagai TNI/POLRI/PNS, sebanyak 21 responden (25,6%) berprofesi sebagai karyawan swasta, dan sebanyak 30 responden (37,7%) berprofesi sebagai wiraswasta. Untuk hasil keseluruhan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 6 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden.

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang meliputi 6 dimensi yaitu Realiability (kehandalan), Responsiveness(ketanggapan), Assurance(jaminan), Tangible (wujud nyata bukti kasat mata), dan Emphaty (empati). Rata-rata dari 6 butir pernyataan variabel Kepuasan kerja adalah 3,92. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap Kualitas pelayanan. Tetapi nilai rata-rata terendah ada pada dimensi Tangible(wujud nyata bukti kasat mata) yang sebenarnya tidak rendah melihat dari skor tersebut yang masih dalam kategori tinggi.

Variabel kepuasan pasien diukur dengan 7 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Persepsi responden terhadap variabel kepuasan pasien RSUD DR Eko Maulana Ali. Rata-rata dari 7 butir pernyataan variabel Kepuasan pasien adalah 3,86 Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi bahwa keadaan RSUD DR Eko Maulana Ali sesuai dengan harapan pasien.

#### **Analisis Data (Path Analysis)**

Teknik pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Analisis ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung sekumpulan variabel.

#### **Persamaan Analisis Jalur 1**

Nilai koefisien jalur (berdasarkan estimate) variabel kualitas pelayanan diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 25. Koefisien-koefisien jalur diperoleh berdasarkan hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

$$pyxX = 0,541$$

Jadi, fungsi persamaan analisis jalur yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Yx = 0,541 (X)$$

#### **Persamaan Analisis Jalur 2**

Nilai koefisien jalur (berdasarkan estimate) variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien diolah menggunakan bantuan SPSS 25. Koefisien-koefisien jalur yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

$$\rhozyX : 0,313X$$

$$\rhozyM : 0,522M$$

Jadi, fungsi persamaan analisis jalur yang terbentuk adalah  $Y : 0,313X + 0,522M$

#### **Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total**

a. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil analisis data secara statistik untuk pengujian hipotesis pertama (H1) yang sudah dilakukan pada perhitungan Analisis Jalur (*Path analysis*) Persamaan Sub-struktural I, menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,541. Selanjutnya hasil uji thitung menunjukkan nilai p (Sig.) sebesar 0,000

lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga keputusan yang diambil untuk H1 adalah menerima  $H_a$ , jadi kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis pertama (H1) kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor pendorong kualitas pelayanan. kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor pendukung bagi pekerja dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

b. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Dari hasil pengujian hipotesis kedua (H2) yang sudah dilakukan pada perhitungan Analisis Jalur (*Path analysis*) Persamaan Sub-struktural II, menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,522. Selanjutnya hasil uji thitung menunjukkan nilai p (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga keputusan yang diambil untuk H2 adalah menerima  $H_a$ , jadi kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Pengaruh langsung Kepuasan kerja Terhadap kepuasan pasien

Dari hasil pengujian hipotesis kedua (H3) yang sudah dilakukan pada perhitungan Analisis Jalur (*Path analysis*) Persamaan Sub-struktural II, menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,313. Selanjutnya hasil uji thitung menunjukkan nilai p (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga keputusan yang diambil untuk H3 adalah menerima  $H_a$ , jadi kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

d. Pengaruh langsung dan tidak langsung kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien

Setelah melakukan uji terhadap hipotesis penelitian, berdasarkan hasil dari persamaan sub struktur I dan sub struktur II yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari variabel kepuasan kerja (X) berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pasien (Y) memiliki hasil lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung ( $0,313 > 0,282$ ), sedangkan untuk pengaruh total dari setiap variabel kepuasan kerja (X), kualitas pelayanan (M), dan Kepuasan pasien (Y)

adalah untuk Variabel X terhadap M sebesar 0,541, Variabel M terhadap Y sebesar 0,522, variabel X terhadap Y sebesar 0,313. Sehingga diperoleh pengaruh tidak langsung variabel kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien adalah  $0,541 \times 0,522 = 0,282$  dan pengaruh total adalah  $0,541 + 0,282 = 0,595$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengaruh langsung lebih kuat pengaruhnya jika dibandingkan pengaruh tidak langsung, artinya kepuasan pasien RSUD DR Eko Maulana Ali lebih dominan ditentukan oleh kepuasan kerja (variabel independen) dibandingkan melalui kualitas pelayanan (variabel mediasi).

### **PENUTUP**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan kerja terbukti secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Jika suatu perusahaan fokus terhadap kepuasan kerja karyawan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil ini menunjukkan pelaksanaan sistem gaji dan promosi karir yang baik, hubungan yang baik antara rekan sekerja dan atasan, lingkungan kerja yang sehat akan memicu kepuasan kerja karyawan.

Kualitas pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Karyawan yang mampu menunjukkan kemampuan dengan baik, akan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pasien.

Kepuasan kerja terbukti secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Kepuasan kerja karyawan mampu meningkatkan kepuasan pasien atau dengan kata lain kepuasan karyawan mengakibatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien lebih dominan ditentukan oleh kepuasan kerja secara langsung dibandingkan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah Rumah sakit harus mampu senantiasa memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan cara memberikan gaji yang sesuai dengan kontribusi yang diberikan oleh

karyawan, memperhatikan promosi karirnya, menjaga hubungan kerja yang baik antara rekan sekerja dan atasan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga kegiatan operasional berjalan dengan baik. Agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik dan diharapkan ada peningkatan, maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain memberikan pendidikan dan pelatihan (diklat) kepada para karyawan secara berkesinambungan sesuai dengan posisi atau jabatannya. Perusahaan/rumah sakit juga harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti melengkapi fasilitas, menjaga kerapian dan kebersihan serta kenyamanan ruangan di rumah sakit, serta menjaga keakuratan dan jaminan hasil pemeriksaan terhadap pasien.

### **REFERENSI**

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Ciputat- Tangerang 2010, Binarupa aksara publisher edisi ketiga.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, 2011
- Priansa, Donni Junni. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Alfabeta
- Djauzi S dan Supartondo. 2004. *Komunikasi dan empati*. Balai Penerbit FK. UI. Jakarta
- Hasibuan, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen sumber daya Manusia*, Jakarta. PT Bumi Askara.
- Hilda, Maidin A, Sudirman I. Hubungan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Imbalan dengan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Sains dan Teknologi seri Ilmu-Ilmu Kesehatan*. 2014 April; 4
- Irawan. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas jilid satu. Jakarta: PT Indeks, Gramedia.
- Luthans, 2006 *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi

- Noviyani, Warouw H, Palendeng H. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat PNS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tidore Kepulauan. *Ejurnal Keperawatan (e-Kp)*. 2013 Agustus; 1(1)
- Nurhayani. (2011). Hubungan Karakteristik Perawat Pelaksana Dengan Kemampuan Kepala Ruang Melakukan Bimbingan (Coaching) Menurut Persepsi Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Jakarta. Tesis FIKUI
- Parasuraman, A, L.L. Berry dan V.A Zeithaml (1990), *An Empirical Examination of Relationship in an Extended Service Quality Model*, Marketing Science Institute Working Paper Series, Report, No. 90122, Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta
- Saleh, A. Ramly, M, Gani, MU, Suriyanti. (2016). *Factors Affecting The Job Satisfaction And Performance of Nurses Private Hospitals Class B in Makassar*. *International Journal of Scientific & Technology Research* 5 (10): 74-83.
- Soejadi, 1996, *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*, Katiga Bina ,Jakarta
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomer 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
- Wijono D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Pangkalpinang sebagai dokter gigi. Selain itu penulis juga aktif sebagai pebgurus dalam organisasi profesi dokter gigi (PDGI) cabang Pangkalpinang. Penulis dapat dihubungi pada alamat email: tioharasujarwanto@gmail.com

#### **BIODATA PENULIS**

Tio Hara Sujarwanta, lahir di Metro, 17 Juli 1990. Meraih gelar Sarjana Kedokteran gigi (S.KG) dari Universitas Gadjah Mada pada tahun 2015. Kemudian gelar profesi dokter gigi (drg) dari Universitas Gadjah Mada pada tahun 2020. Dan gelar Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit (M.M) dari Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya. Saat ini bertugas sebagai PNS di lingkungan