

# 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](mailto:tioharasujarwanto@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, [erliany.syaodih15@gmail.com](mailto:erliany.syaodih15@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, [agushadianrahim@gmail.com](mailto:agushadianrahim@gmail.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, 2012).

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 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.

## **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 Hariandja (2002) dan 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 (1997) 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 disebarkan 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**

### **1. 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 subspeialis. 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. Untuk hasil keseluruhan karakteristik responden dapat dilihat pada table 1 dibawah ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden karyawan variabel kepuasan kerja

Karakteristik karyawan	Jumlah (n)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	26	32,4
Perempuan	54	67,6
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Umur</b>		
23-25 Tahun	16	20,4
26-28 Tahun	27	33,8
29-31 Tahun	22	27,5
> 32 Tahun	15	18,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
DIII	46	57,1
Sarjana	23	9
Pascasarjana	7	28,7
Spesialis	4	5,2
Sub speesialis	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Bagian / Pekerjaan</b>		
Dokter spesialis	4	5,2
Dokter umum	7	9
Dokter gigi	1	1,3
Ahli gizi	1	1,3
Radiografer	2	2,6
Perawat	36	46,5
Sanitarian	3	3,9
Apoteker	2	2,6
IPRS	2	2,6
Analis kesehatan	4	5,2
Asisten apoteker	2	2,6
Rekam medik	1	1,3
Bidan	11	14,3
Umum/TU	4	5,2
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber: hasil pengolahan data primer (2022)

Variabel kepuasan kerja diukur dengan 12 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Frekuensi data yang didapatkan penulis setelah dilakukannya pengumpulan data. dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Kepuasan kerja yang meliputi 5 dimensi yaitu gaji, promosi, pengawasan, hubungan sesama rekan keja, 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.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 6 butir pernyataan

untuk memperoleh tanggapan responden.

dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan yang meliputi 6 dimensi yaitu Reliability (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. Dapat disimpulkan bahwa 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.

## 2. 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.

### 1. Persamaan Analisis Jalur 1.

Nilai koefisien jalur (berdasarkan estimate) variabel kualitas pelayanan diolah dengan dengan menggunakan bantuan SPSS 25.

Tabel 6. Koefisien Jalur Persamaan 1

Model	B	Standardized
		Coefficients
		Beta
1	(Constant)	
	Kepuasan kerja	.541

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25 yang telah di olah

Koefisien-koefisien jalur diperoleh berdasarkan hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

$$pyxX = 0,541$$

Jadi, fungsi persamaan analisis jalur yang terbentuk adalah sebagai berikut:  $Y_x = 0,541 (X)$

### 2. Persamaan Analisis Jalur 2

Nilai koefisien jalur (berdasarkan estimate) variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien diolah menggunakan bantuan SPSS 25.

Tabel 7. Koefisien Jalur Persamaan 2

Model	B	Beta	T	Sig.
1	(Constant)		,290	,773
	Kepuasan kerja	,313	3,429	,001
	Kualitas pelayanan	,522	5,723	,000

Sumber: Hasil Output SPSS versi 25 yang telah di olah

Koefisien-koefisien jalur yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

$$\rho_{zyX} : 0,313X$$

$$\rho_{zyM} : 0,522M$$

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

### 3. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total

Variabel	Pengaruh		
	Langsung	Tidak langsung	Total
Kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan	0,541	-	0,541
Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	0,522	-	0,522
Kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien	0,313	$0,541 \times 0,522 = 0,282$	0,595

Sumber: hasil pengolahan data primer (2022)

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

Aditama, TY, 2004, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi kedua, UI- Press, Jakarta.

As'ad, M. 1995. *Psikologi Industri dan Sosial*. Jakarta : Pustaka Jaya

Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Ciputat-Tangerang 2010, Binarupa aksara publisher edisi ketiga.

Berkowitz E, 1992, *Marketing*, 3rd Edition, Richard Irwin Inc., Illionis. Dawud

- Bulgarella, Caterina C. 2005. Employee Satisfaction & Customer Satisfaction : Is There a Relationship?. White Paper Guide Star Research for Better Business Relationships.(Online)[http://meetingmetrics.com/research\\_papers/whitepaper\\_cs\\_es\\_relationships.pdf](http://meetingmetrics.com/research_papers/whitepaper_cs_es_relationships.pdf). (Diakses 5 oktober 2022)
- Bustani N, M., Ratu A, J & Saerang J, S, 2015, Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara,” Journal e-Biomedik, vol. 3, No. 3 pp. 872-883
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill, 2011
- Donni Junni Priansa 2014. Perencanaan & Pengembangan SDM, Bandung: Alfabeta
- Hamdali, A. 2015. Psikologi Industri & Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Hasibuan, M. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2003. Manajemen sumber daya Manusia, Jakarta. PT Bumi Askara.
- Jewell, L. N. & Siegall, M., (1998). Psikologi Industri/Organisasi Modern:Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah Di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi, ed-2, hal 529. Jakarta: Arcan
- Luthans, 2006 Luthans. 2006. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi
- Nursalam (2016) yang mengutip pendapat Gibson Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Noviyani , Warouw H, Palendeng H. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat PNS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tidore Kepulauan. Ejournal Keperawatan (e-Kp). 2013 Agustus; 1(1)
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Jacobalis, Samsi, 1990, *Menjaga mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Insurance)*, PERSI, P.T. Citra Windu Satria, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Indonesia: Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan RI. (2012). *“Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap.”* Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.
- Pascoe, G.R., 1983, *Patient Satisfaction in Health Care a Literature Review And Analysis*, Evaluation and Program Planning
- Pohan, (2007) Pohan, Imbalo S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Cetakan 1, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- 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.
- Sinambela, L. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soejadi, 1996, *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*, Katiga Bina ,Jakarta
- Sumadi. 2007. Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

- Suprihatiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017 April; 6(1))
- Supriyanto & Ernawaty (2010). *"Pemasaran Industri Jasa Kesehatan."* Yogyakarta, Andi.
- Sutrisno, H. E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Suwardi dan Utomo, Joko, 2011, Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati), *Analisis Manajemen Vol. 5 No. 1 Juli 2011*.
- Suwardi, Utomo J. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Setda Kabupaten Pati). *Analisis Manajemen*, 5(1): 75-86.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomer 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wildan, A, A, H. & Alimul, A. (2008). *"Dokumentasi Kebidanan"*. Jakarta, Salemba Medika.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat