

Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat

Sri Suyatmi

*Program Pascasarjana Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
Jl. Letjend. Soeprapto No. 504, Cempaka Putih, 10530, DKI Jakarta*

Wahyuddin Latunreng dan Sri Yanthy Yosepha

*Universitas Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma
Jl. Protokol Halim Perdanakusuma, Komplek Bandara Halim PK, 13610,
DKI Jakarta*

Antoni Ludfi Arifin

*Program Sarjana Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami
Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55, Cempaka Putih, 10530, DKI Jakarta*

Abstrak

Permasalahan Utama Rawat Jalan adalah kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat belum sesuai harapan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan budaya kerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan konsep Teori Kompetensi dari Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2020:325–326), Teori Disiplin dari Handoko (2020:208–211), Teori Budaya Kerja dari Ndraha (dalam Tubagus, 2019:37), dan Teori Kualitas Pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan dari Lovelock (dalam Latunreng, 2012:160). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory. Populasi penelitian penerima layanan Rawat Jalan di Poliklinik Mata pada Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat pada bulan September 2023 berjumlah 781 pasien menggunakan Slovin dengan standard error 5% didapat 265 sampel. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dengan besarnya pengaruh 61,62%. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan, terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dengan besarnya pengaruh 59,14%. (3)

Terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dengan besarnya pengaruh 59,91%. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan, secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dengan besarnya pengaruh 72,9%.

Kata Kunci: *Budaya Kerja, Kedisiplinan, Kepuasan, dan Kompetensi.*

PENDAHULUAN

Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 bahwa Pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit meliputi pelayanan rawat jalan yang berupa kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan dan kegiatan lain, dan rawat inap yang meliputi observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis lainnya dimana pasien dirawat paling singkat 1 hari (Permenkes RI, 2013). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumberdaya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sesuai dengan kondisi kesehatannya sebagaimana dinyatakan dalam (UUD RI, 2009b).

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan terutama Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan atau pasien melalui kualitas pelayanannya yang baik, fasilitas yang lengkap serta tarif yang sesuai untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pasiennya (Sumadi *et al.*, 2021).

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (UUD RI, 2009) adalah memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin mengukuhkan bahwa hak-hak masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas termasuk memperoleh pelayanan bidang kesehatan dilindungi oleh Undang-Undang (UUD RI, 2009a).

Masalah utama sebagai sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Mamik, 2019: 81). Menurut Astari *et al.*, (2021), kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Hasil survei kepuasan pasien di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan November 2023, didapatkan hasil pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.
Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Rawat Jalan,
November 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang per unsur	Kategori
1	Persyaratan	3,36	0,36	Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	2,72	0,30	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	2,64	0,29	Kurang Baik
4	Biaya / tarif	3,52	0,39	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3	0,33	Baik
6	Kompetensi pelaksana	2,76	0,30	Kurang Baik
7	Perilaku pelaksana	2,72	0,30	Kurang Baik
8	Sarana / prasarana	3,48	0,38	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,44	0,38	Baik
Total Nilai Rata Rata		3,07	0,34	Baik

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan kepuasan pasien RSUD KiSA Kota Depok secara umum pada katagori B (Baik) dengan nilai 3,07 karena terletak diantara 3,0644-3,532. Namun terdapat unsur-unsur pelayanan yang kurang baik karena nilainya terletak antara 2,60-3,064 pada Sistem: Mekanisme dan Prosedur (2,72); Waktu Penyelesaian Pelayanan (2,64); Produk spesifikasi jenis pelayanan (3); Kompetensi pelaksana (2,76); Perilaku pelaksana (2,72) yang ditunjukkan pada pelayanan rawat Jalan. Berdasarkan observasi adanya prosedur pelayanan dan perilaku pelaksana yang masih kurang memuaskan pelayanan pasien rawat jalan.

Permasalahan kepuasan pasien di RSUD KiSA Kota Depok diduga kompetensi tenaga kesehatan belum optimal sehingga mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Saat ini kompetensi SDM Pelayanan Medik Dasar pada dokter umum berjumlah 42 dokter namun masih kekurangan untuk dokter penyakit dalam yang hanya berjumlah 5 dokter sehingga pada tahun 2020 belum memenuhi target kepuasan pasien yang hanya mencapai 79,41%. Kompetensi tenaga kesehatan merupakan profesi jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan minimal. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan uraian di atas dari penelitian relevan yang didapat maka adanya ketertarikan peneliti untuk mengkaji permasalahan pada kepuasan pasien karena Kompetensi tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pasien. Pasien yang merasa bahwa tenaga kesehatan yang merawat pasien memiliki tingkat kompetensi yang tinggi cenderung memiliki kepercayaan lebih besar terhadap saran, pengobatan, dan prosedur medis yang direkomendasikan. Disiplin kerja yang baik merupakan faktor kunci dalam menjaga keselamatan pasien. Tenaga kesehatan yang disiplin cenderung mematuhi prosedur standar, protokol keamanan, dan melibatkan diri secara aktif dalam upaya pencegahan kesalahan medis. Selain itu, Budaya kerja yang positif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan pasien yang bekerja dalam budaya kerja yang mempromosikan pelayanan yang ramah dan peduli.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat.

TELAAH LITERATUR

Pengertian kompetensi atau kemampuan menurut Latunreng (2015:28) adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya, diantaranya:

1. Kemampuan mengingat,
2. Kemampuan mengutarakan ide/gagasan, kata-kata atau tulisan,
3. Jalan pikiran induktif/deduktif,
4. Rentang ingatan/ ingatan luar biasa,
5. Kecepatan dalam angka.

Selanjutnya pendapat Latunreng menjelaskan kompetensi diartikan sebagai kemampuan dalam mengingat, mengutarakan ide, memiliki ingatan yang luar biasa. Menurut Sutrisno (2019:202) Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Adapun pendapat Sutrisno kompetensi dijelaskan sebagai perilaku keahlian seseorang. Selanjutnya, menurut Wibowo (2020:110) definisi Kompetensi suatu kemampuan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Wibowo menjelaskan kompetensi adalah kemampuan yang dilandasi keterampilan juga pengetahuan. Selanjutnya berdasarkan pengertian kompetensi maka dapat disintesis kompetensi merupakan kumpulan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh individu yang bekerja. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk memberikan hasil kerja yang terbaik untuk organisasi sesuai dengan standar yang ditetapkan

Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2019:86) mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Sintesis pengertian kedisiplinan merupakan sikap dan perilaku dari aspek kepatuhan terhadap norma-norma hukum, serta kebijakan dan prosedur yang berlaku di lembaga atau instansi. Menurut Triguno (dalam Asniwati & Oktaviani 2023:24) Budaya kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perusahaan atau organisasi dalam membangun prestasi dan produktivitas kerja para pegawai sehingga mengarahkan perusahaan kepada keberhasilan yang dilakukan dengan kesadaran masing-masing individu, sedangkan kesadaran adalah merupakan sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Sintesis pengertian budaya kerja merupakan uk pada nilai-nilai, norma-norma, sikap, keyakinan, dan perilaku kolektif yang diterima dan dipegang oleh anggota suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan.

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata "*Statis*" (artinya cukup baik, memadai), dan "*Facio*" (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy (2020:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Lovelock (dalam Latunreng, 2012; 152-153) mengemukakan lima kriteria tentang dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

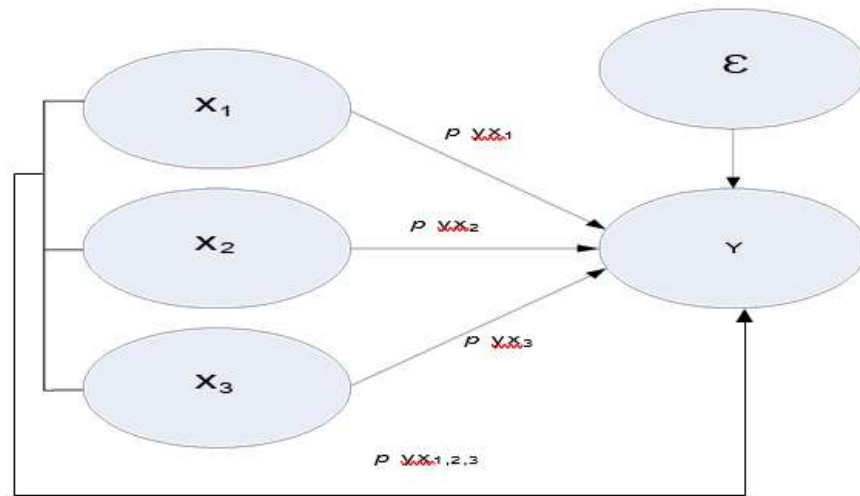
1. Keandalan (*Reability*) yaitu penilaian pengguna layanan terhadap kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan. Termasuk dalam unsur ini adalah:
 - a. Kecakapan dalam melayani.
 - b. Ketepatan waktu.
2. kepekaan (*Responsiveness*), yaitu sikap tanggap dan kemauan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang dibutuhkan. Dengan sikap ini pegawai tidak akan memberikan seorang pengguna layanan menunggu terlalu lama sehingga akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kepastian (*Assurance*), yaitu merupakan perasaan pengguna layanan bahwa masalah atau kebutuhannya ditangani dengan baik. Unsur ini ditentukan oleh:
 - a. Tingkat pengetahuan.
 - b. Kesopanan dari petugas pemberi layanan.
 - c. Kemauan mereka dalam menciptakan rasa percaya dan aman.
4. Kenyataan (*Tangibles*), yaitu suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus. Pada penampilan barang atau jasa hal ini mencakup:
 - a. Fasilitas.
 - b. Perlengkapan.
 - c. Sarana komunikasi.
5. Ketanggapan (*Emphaty*), yaitu sikap penuh perhatian dan kemauan memahami harapan dan kebutuhan layanan (sikap peduli), hal ini ditentukan oleh:
 - a. Penampilan petugas.
 - b. Kelengkapan sarana dan
 - c. Kenyamanan tempat layanan.

Menurut Suryati & Sudarso (2017:10), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pemasaran barang maupun jasa. Kualitas produk harus dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung, akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Bentuk dan keindahan produk dapat menanamkan citra bagi konsumen. Pengunjung akan senantiasa merasa membutuhkan dan mengingat produk yang memiliki kinerja sesuai kebutuhan pengunjung. Sintesis Teori Kepuasan mencerminkan kompleksitas faktor-faktor yang saling terkait pada keberhasilan pelayanan kesehatan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien melibatkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan individu, komunikasi yang efektif, serta pemberian perawatan yang bermutu dan sesuai dengan harapan pasien.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dilaksanakan dengan analisis data kuantitatif, yaitu menganalisis dan mengetahui pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan budaya kerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Menurut Pandoyo & Sofyan (2018:111), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dengan Model penelitian disajikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.
Model Penelitian

Populasi yang menjadi subyek penelitian ini adalah penerima layanan Rawat Jalan di Poliklinik Mata pada Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat Pada bulan September 2023 berjumlah 781 pasien. Alasannya karena populasi penerima layanan rawat jalan merupakan kelompok yang relevan untuk mengevaluasi kepuasan pasien karena populasi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika dan kendala pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian merujuk pada hasil analisis data kuantitatif dijelaskan sebagai berikut:

1. Pembahasan Pengaruh Kompetensi secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Kompetensi secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh hasil bahwa hubungan antara Kompetensi secara parsial dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok sebesar 0,785 dan secara determinasi sebesar 61,62%. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,569 yang menunjukkan jika Kompetensi ditingkatkan maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hasil ini membuktikan Kompetensi secara parsial mempunyai hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Temuan indikator yang menunjukkan kelemahan pada kompetensi karena aspek ini secara bersama-sama membentuk kompetensi dalam bidang kesehatan. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan pengobatan yang baik, memahami cara kerja yang tepat, dan memiliki pengetahuan administrasi pelayanan yang memadai akan menjadi individu yang kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan yang holistik dan berkualitas. Kompetensi ini tidak hanya mencakup aspek teknis kedokteran, tetapi juga

kemampuan untuk berkomunikasi dengan pasien, bekerja dalam tim, dan memahami aspek-aspek manajemen yang diperlukan untuk menjalankan praktik kesehatan pada pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hal ini didukung dari Teori dari Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2020:325–326) yang menyebutkan Kompetensi dipandang sebagai kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan profesi kesehatan yang dilandasi pada pengetahuan dan keterampilan pada penguasaan bidang pekerjaan yang meliputi Motif, Sifat, Konsep diri, Pengetahuan, dan Keterampilan. Hasil temuan ini tentang terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sejalan dan didukung hasil penelitian sebelumnya dari Alya & Latunreng (2021), Rensi (2019), Hamid, Nur, & Putera (2019), dan Suhartina *et al.* (2022).

2. Pembahasan Pengaruh Kedisiplinan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Kedisiplinan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh hasil bahwa hubungan antara Kedisiplinan secara parsial dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok sebesar 0,769 dan secara determinasi sebesar 59,14%. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,214 yang menunjukkan jika Kedisiplinan ditingkatkan maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Temuan indikator yang menunjukkan kelemahan pada kedisiplinan karena adanya kelemahan pada pondasi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam konteks tenaga kesehatan, kedisiplinan mencakup komitmen untuk mematuhi aturan, norma, dan prosedur yang berlaku, serta menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan dan pasien. Hubungan antara ketepatan waktu, tindakan medis sesuai prosedur, dan penanganan perubahan kondisi pasien dengan kedisiplinan menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang aman, terorganisir, dan dapat diandalkan bagi pasien. Hal ini didukung dari teori dari Handoko (2020), yang menyebutkan Kedisiplinan tenaga kesehatan merujuk pada perilaku yang terkait dengan kepatuhan dan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan norma, aturan, dan prosedur yang berlaku di lingkungan kerja yang meliputi Disiplin Preventif dan Disiplin Korektif. Hasil temuan ini tentang terdapat pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sejalan dan didukung hasil penelitian sebelumnya dari Andreawan *et al.* (2023), Alya & Latunreng (2021), Hamid, Nur, & Putera (2019), Asniwati & Oktaviani (2023), dan Wirdawati *et al.*, (2021).

3. Pembahasan Pengaruh Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

Hasil pengukuran dan pengujian Pengaruh Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh hasil bahwa hubungan antara Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sebesar 0,774 dan secara determinasi sebesar 59,91%. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,337 yang menunjukkan jika Budaya Kerja Tenaga Kesehatan ditingkatkan maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hasil ini membuktikan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial memiliki hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hal ini didukung dari Teori Budaya Kerja dari Ndraha (dalam Tubagus, 2019:37) yang menyatakan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan sebagai identitas serta cara berinteraksi dan berkolaborasi antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam suatu lembaga pelayanan kesehatan yang meliputi Sikap terhadap pekerjaan dan Perilaku dalam waktu bekerja. Hasil temuan ini tentang terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sejalan dan didukung hasil penelitian sebelumnya dari Siregar (2019) dan Wirdawati *et al.*, (2021).

4. Pembahasan Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

Hasil pengukuran dan pengujian pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara bersama- sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, diperoleh hasil bahwa hubungan antara Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan secara bersama-sama dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, sebesar 0,856 dengan pernyataan tinggi. Sedangkan besarnya pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan, secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 72,9% sisanya sebesar 27,1% merupakan faktor-faktor lain terhadap variabel atau diluar model penelitian, namun tidak diteliti. Hal ini didukung dari teori Lovelock (dalam Latunreng, 2012:160), yang mengutarakan Kepuasan Pasien Rawat Jalan merupakan persepsi positif yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima selama perawatan medis yang meliputi dimensi *Reliability*/keandalan, dimensi *Responsiveness*/ kepekaan, dimensi *Assurance*/jaminan, dimensi *Tangibles*/kenyataan, dan dimensi *Emphaty*/perhatian.

KESIMPULAN

Kesimpulan didapat dari hasil bab sebelumnya, maka di dapatlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok karena nilai uji t $7,394 > 1,960$, koefisien korelasi sebesar 0,785, dan koefisien determinasi *R square* 61,62%. Jika Kompetensi ditingkatkan satu satuan atau semakin baik maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan baik.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kedisiplinan, terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok karena nilai uji t $3,202 > 1,960$, koefisien korelasi sebesar 0,769, dan koefisien determinasi *R square* 59,14%. Jika Kedisiplinan ditingkatkan satu satuan atau semakin baik maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan baik.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok, karena nilai uji t $7,203 > 1,960$, koefisien korelasi sebesar 0,774, dan koefisien determinasi *R square* 59,91%. Jika Budaya Kerja Tenaga Kesehatan ditingkatkan satu satuan atau semakin baik maka Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan baik.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan, secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok karena uji F didapat nilai $237,737 > 2,64$, nilai *Adjusted R Square* sebesar 72,9%. Hasil ini menunjukkan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan lebih baik meningkatkan Kompetensi (61,62%) dulu kemudian Budaya Kerja Tenaga Kesehatan (59,91%) dan Kedisiplinan (59,14%).

SARAN

Saran - saran untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok berdasarkan variabel yang kurang baik, maka variabel Kompetensi, Kedisiplinan, Budaya Kerja Tenaga Kesehatan yang kurang baik terdapat 3 indikator yang terendah dijelaskan di bawah ini:

1. Saran tiga indikator terendah pada Kompetensi.
 - a. Meningkatkan Pengetahuan pengobatan;
 - b. Cara laku kerja; dan
 - c. Pengetahuan administrasi pelayanan.
2. Saran tiga indikator terendah pada Kedisiplinan.
 - a. Meningkatkan Ketepatan waktu tenaga kesehatan;
 - b. Tindakan medis sesuai prosedur; dan
 - c. Penanganan perubahan kondisi pasien.
3. Saran tiga indikator terendah pada Budaya Kerja Tenaga Kesehatan.
 - a. Meningkatkan Keinginan untuk memberikan pelayanan;
 - b. Ketelitian pemberian resep obat; dan
 - c. Sikap mendata kedatangan pasien.
4. Saran tiga indikator terendah pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan.
 - a. Meningkatkan Jaminan kualitas pemeriksaan;
 - b. Perilaku tenaga Kesehatan; dan
 - c. Perhatian tenaga kesehatan.

PENGHARGAAN

Terima kasih kepada dosen Pembimbing Prof. Dr. Ir. Wahyuddin Latunreng, MM dan kepada narasumber dan semua pihak yang mengambil peran dalam jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Andreawan, M., Daulay, S. M., Tjut, U., Dhien, N., Manajemen, P. S., Discipline, W., & Satisfaction, J. (2023a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSU. Letersia Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 68–82.
- Asniwati, & Oktaviani, R. (2023). Pengaruh Budaya Kerja dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 515–528.

- Assura, D. R., & Mudayana, A. A. (2020). Hubungan Budaya Kerja dan Kerjasama dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Seluruh Puskesmas Kota Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 3(2), 55–62.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Artikel Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Hamid, W., Nur, N., & Putera, A. (2019). The Effect of Human Resources Competency and Working Discipline on Patient Satisfaction in Konawe Regional General Hospital. *Journal of International Conference Proceedings*, 2(3), 276–290.
- Latunreng, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. IPPSDM-WIN.
- Latunreng, W. (2015). *Budaya Organisasi, Edisi Bisnis Global*. IPPSDM-WIN.
- Mamik. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Zifataman Publisher.
- Mulyadi, M. (2020). *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif & Kualitatif* (Publica (ed.)).
- Nurmala, & Sullaida. (2023). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, Budaya Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan (Studi Kasus PT. Kuala Intan Sawit Selatan di Labuhan Batu Selatan). *Jurnal Visioner & Strategis*, 12(1), 23–30.
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9*. In Media.
- Permenkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Rohmah, S. N., & Listyawati, L. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pelabuhan Indonesia. *SAB*, 1(2), 141–156.
- Sholeha, S., Kusindrati, K., Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2020). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 55–58. <https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.513>.
- Siregar, R. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Dan Jasa Pelayanan (Servqual) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Kesumadadi Kabupaten Lampung Tengah. *Simplex*, 2(3), 74–83.
- Suryati, L., & Sudarso, A. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Budi Utama.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- UUD RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- UUD RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- UUD RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.