



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3133-3145

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Motivasi Kerja Dan Implikasinya Pada Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Survey Di Rsud Kota Manado)

Rocky Fransiskus Budiman<sup>1✉</sup>, Sri Rochani Mulyani<sup>2</sup>, Rukhiyat Syahidin<sup>3</sup>, Widjajanti Utoyo<sup>4</sup>, Farida Yuliaty<sup>5</sup>

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: [rockyfransiskus02@gmail.com](mailto:rockyfransiskus02@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis lebih mendalam tentang kepuasan pegawai terhadap motivasi kerja dan implikasinya pada mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kota Manado. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melakukan survey melalui penyebaran kuesioner kepada 153 responden yang merupakan pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pegawai berpengaruh signifikan terhadap motivasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado, motivasi berpengaruh signifikan terhadap variable mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado selain itu Kepuasan Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap variable mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado dan secara tidak langsung Kepuasan Pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan Kesehatan melalui motivasi kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya meningkatkan kepuasan pegawai melalui motivasi kerja pegawai itu sendiri, yang akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado.

Kata Kunci: *Kepuasan Pegawai, Motivasi, Mutu Pelayanan Kesehatan*

## Abstract

This research aims to find out and analyze in more depth employee satisfaction with work motivation and its implications for the quality of health services at the Manado City Regional Hospital. The data analysis used is path analysis, correlation coefficient and coefficient of determination. The research method used was a quantitative method by conducting a survey by distributing questionnaires to 153 respondents who were employees at the Manado City Regional General Hospital. The results of the research show that employee satisfaction has a significant effect on motivation at the Manado City Regional General Hospital, motivation has a significant effect on the health service quality variable at the Manado City Regional General Hospital. Apart from that, employee satisfaction does not have a significant effect on the health service quality variable at the City Regional General Hospital. Manado and indirectly employee satisfaction does not significantly influence the quality of health services through work motivation at the Manado City Regional General Hospital. The implications of this research highlight the importance of increasing employee satisfaction through employee work motivation, which will improve the quality of health services at the Manado City Regional General Hospital.

Keywords: *Employee Satisfaction, Motivation, Quality Of Health Services*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. (Depkes RI, 2019). Rumah sakit adalah institusi yang memiliki memiliki peran menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh dan harmonis dengan mengutamakan pengobatan suatu penyakit serta pemulihan kesehatan. Selain pengobatan rumah sakit juga sebagai sarana promosi kesehatan, pengendalian penyakit, rujukan dan juga sebagai pendidikan dan pelatihan oleh para professional medis, (Damayanti, 2018).

Tenaga kesehatan adalah suatu profesi yang memiliki sifat perhatian, bermanfaat, rendah hati tetapi juga sering menimbulkan kekhawatiran, ketegangan dan juga dapat menimbulkan pikiran, tenaga Kesehatan secara bertahap akan mengalami perubahan dan juga perkembangan hal ini yang dapat memicu terjadinya stress, (Maben & Bridges, 2020).

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat strategis dan memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu maka eksistensi sumber daya manusia sangat kuat atau sangat berperan dalam pembangunan suatu bangsa. Walaupun negara memiliki sumber daya alam yang melimpah dan modal serta sarana dan prasarana yang tersedia, kalau tidak didukung oleh

sumber daya manusia yang handal maka sumber daya tersebut tidak akan dapat dikelola secara optimal. Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat menentukan roda organisasi karena sumber daya manusia satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, keinginan, kebutuhan, pengetahuan dan keterampilan, karya dan prestasi.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Manado, karena berdasarkan pengamatan dan hasil survey pendahuluan, bahwa RSUD Kota Manado harus memiliki daya saing, dengan memberikan pelayanan kesehatan yang prima. RSUD Kota Manado beroperasi sejak tahun 2020 masuk klasifikasi Rumah Sakit kelas C sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2020, dengan demikian sudah 3 tahun berkontribusi memberikan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, (Profil RSUD Kota Manado, 2023). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan perasaan puas atau lega kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena mutu pelayanan berkaitan dengan Kepuasan Pegawai yang berkunjung ke rumah sakit.

Faktor yang paling penting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang sesuai dengan aktivitas dan kegiatan organisasi yang dijalankan. Organisasi menyadari bahwa usaha mengelola sumber daya manusianya tidak berhenti pada suatu anggapan orang merupakan aset penting, tetapi menterjemahkan keyakinan ini kedalam praktek dan prosedur manajemen sumber daya manusia sehari-hari. Sukses tidaknya suatu organisasi, sangat tergantung dari aktifitas dan kreativitas sumber daya manusianya. Untuk itu, maka hal utama yang harus diperhatikan seorang manajer ialah membangkitkan gairah kerja pegawainya. Peranan manajer sangat besar dalam memotivasi karyawannya agar bekerja sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh organisasi/Perusahaan, (Arep Ishak, 2023). RSUD Kota Manado sebagai rumah sakit yang tergolong rumah sakit yang masih baru karena baru beroperasi dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun berupaya untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tingkat kesadaran dalam melaksanakan (*Standart Operating Procedure*) SOP dengan baik dan benar, akan memberikan dampak terhadap mutu layanan yang seharusnya diberikan kepada pasien, Namun demikian tingkat kesadaran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pegawai yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan. SOP tidak cukup disosialisasikan, tetapi harus diimplementasikan dan dipantau secara berkala, juga harus dilakukan evaluasi efektivitas dari implementasi SOP, sehingga dapat dilihat tingkat kualitas dari mutu

layanan. Hasil pemantauan bahwa pegawai belum semua memahami SOP, sehingga berdampak pada kualitas mutu layanan kurang optimal. Menurut Meidian dalam Morais (2019) di dalam institusi rumah sakit, SDM yang berkompeten memiliki peranan yang besar dalam pencapaian tujuan atau visi misi dari sebuah rumah sakit yang salah satu diantaranya adalah pencapaian mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, ilmu manajemen SDM yang sangatlah penting untuk diterapkan di dalamnya karena semua tujuan visi-misi rumah sakit akan akan tercapai apabila setiap personil ditempatkan pada tempat yang sesuai dengan keahlian. Mahendra dalam Morais (2019) mengatakan dengan kompleksitas yang ada dalam organisasi rumah sakit maka perlu adanya perhatian yang lebih baik dalam hal pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya, karena Sumber Daya Manusia (SDM) dalam rumah sakit inilah penentu kelangsungan hidup organisasi dalam mencapai mutu layanan.

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang unik dan kompleks karena ia merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan penderita. Disamping melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga mempunyai fungsi pendidikan dan penelitian, (Nurul Hidayatul, 2018).

Kepuasan kerja merupakan indikator penting untuk menjaga loyalitas pegawai. Adanya kepuasan pegawai dapat memberikan kenyamanan dan memberikan pengaruh positif dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga hal tersebut akan mengurangi perilaku yang tidak kita inginkan seperti absensi dan pindah tempat kerja. Selain itu diperlukan suatu pengukuran beban kerja untuk setiap masing-masing pegawai, sehingga dapat diketahui tingkat pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh setiap pegawai dan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya, (Akuba, 2019).

Besar kemungkinan adanya semangat kerja yang rendah pada karyawan disebabkan oleh kurangnya kepuasan kerja karyawan. Menjadi kewajiban setiap pemimpin organisasi untuk menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawannya, karena kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik. Seorang manajer juga dituntut agar memberikan suasana kerja yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan akan merasa terpuaskan.

Dari jumlah tenaga kesehatan yang cukup besar ini menarik untuk mengetahui sejauh mana tenaga kesehatan menampakkan mutu pelayanan kesehatan melalui motivasi

dan kepuasan kerja yang dimiliki, maka dianggap perlu untuk menganalisis sejauh mana motivasi dan tingkat kepuasan pegawai yang bekerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Hal ini disebabkan karena motivasi dan Kepuasan Pegawai relevan dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Berdasarkan data dan fenomena yang dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Mutu Pelayanan Kesehatan" (Studi Survey di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Penelitian ini dimulai pada 1 Desember 2023 sampai 31 Januari 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 153 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 19 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu kepuasan pegawai (X), motivasi (Y), dan mutu pelayanan (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R<sup>2</sup>).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, jabatan, masa kerja dan usia. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 153 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	63	41.18
2	Perempuan	90	58.82
Jumlah		153	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 153 orang terdapat lebih banyak perempuan sebanyak 90 orang atau 58,82%. dibanding laki-laki sebanyak 63 orang atau 41,18%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang menjadi

responden lebih banyak diminati oleh kaum perempuan, mengingat profesi tenaga kesehatan lebih dekat dengan masalah-masalah *mother instinct*, meskipun di era globalisasi atau alasan lain misalnya kesetaraan *gender* atau juga karena faktor kebutuhan di ruang UGD, OK, dan lain-lain.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	S1	83	54.26
2	S2	10	6.53
3	S3	0	0,00
4	Lainnya	60	39.21
Jumlah		153	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 83 orang (54.26%) berpendidikan S1, dan sebanyak 10 orang (6.53%) berpendidikan S2. Lainnya 60 orang jenis pendidikan tidak tercantum dalam lembar kuesioner sebanyak 60 orang (39.21%). Hal ini menggambarkan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD Kota Manado yang terlibat dalam penelitian sebagian besar berpendidikan S1 (54.26%), yang tentunya dengan keterampilan yang diperoleh selama kuliah akan sangat menunjang dalam memberikan asuhan keperawatan pada klien dengan terampil.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan

No	Jabatan Responden	Jumlah	Persentase
1	Dokter Spesialis	13	8.5%
2	Dokter Umum	20	13.1%
3	Perawat	60	39.2%
4	Bidan	29	19%
5	Sanitarian	8	5.2%
6	Farmasi	6	3.9%
7	PPPK	8	5.2%
8	Paramedis	6	3.9%
9	Nutrisionis	3	2%
Jumlah		153	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan jabatan responden didominasi oleh perawat sebanyak 39,2% dan paling sedikit adalah nutrisionis sebanyak 2%. Data ini

menunjukkan tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD Kota Manado adalah paling banyak perawat.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 5 tahun	103	67.32
2	6 – 10 tahun	20	13,08
3	≥11 tahun	30	19.60
Jumlah		153	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan masa kerja diperoleh informasi bahwa responden pada penelitian ini terbanyak dengan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 103 orang (67.32%) masih termasuk tenaga kesehatan baru dan belum lama bekerja di rumah sakit di RSUD Kota Manado.

Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	25-35 tahun	40	26.14
2	36-45 tahun	60	39,22
3	46-55 tahun	40	26.14
4	>55 tahun	13	5.50
Jumlah		153	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan umur responden didominasi oleh umur 36-45 tahun sebanyak 39.22% dan paling sedikit umur lebih dari 55 tahun sebanyak 5.50%. Data ini menunjukkan tenaga kesehatan yang ada di RSUD Kota Manado sebagian besar berada dalam usia produktif yang tentunya memiliki kemampuan dan kekuatan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik.

#### Analisis Deskriptif

Tabel 6. Kepuasan Pegawai

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pegawai	6.366	92,46%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 9 pernyataan adalah 6885. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 6366 atau 92,46% dari skor ideal yaitu 6885. Dengan demikian Kepuasan Pegawai berada pada kategori sangat kuat.

Tabel 7. Motivasi

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Motivasi	3.438	89,8%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 5 pernyataan adalah 3825. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3438 atau 89,88% dari skor ideal yaitu 3825. Dengan demikian motivasi berada pada kategori sangat kuat.

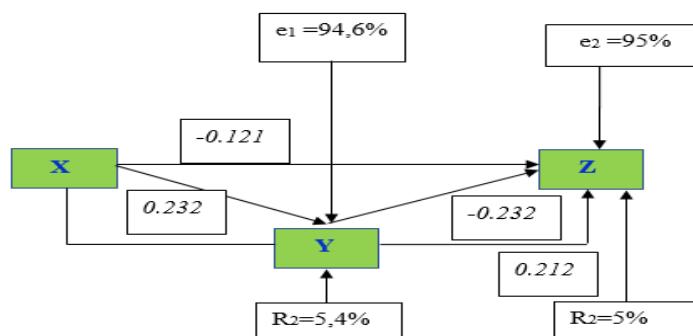
Tabel 8. Mutu Pelayanan Kesehatan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Mutu Pelayanan Kesehatan	3.580	93,59%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 5 pernyataan adalah 3825. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3580 atau 93,59% dari skor ideal yaitu 3825. Dengan demikian mutu pelayanan kesehatan berada pada kategori sangat kuat.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 1 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Motivasi

Bahwa nilai koefisien jalur untuk kepuasan pegawai adalah sebesar 0.232 dan memiliki hubungan 0,004. Hal ini berarti jika kepuasan pegawai naik, akan meningkatkan motivasi. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh nilai t-hitung 2,933 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n - 2$  ( $153 - 2 = 151$ ) yaitu 1.98, dengan demikian  $t\text{-hitung} > t\text{-tab}$ ), sedangkan nilai p-value (sig) 0,004 Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka terbukti bahwa kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi.

Uji Hipotesis Pengaruh Motivasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk motivasi adalah sebesar -0.232 dan memiliki hubungan 0,004. Hal ini berarti jika motivasi naik, akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh nilai t-hitung -2,927 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n-2$  ( $153 - 2 = 151$ ) yaitu 1.98, dengan demikian  $t\text{-hitung} > t\text{-tab}$ , sedangkan nilai p-value (sig) 0,004 Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka terbukti bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kepuasan Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kepuasan pegawai adalah sebesar 0.121 dan memiliki hubungan 0,004. Hal ini berarti jika kepuasan pegawai naik, akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh nilai t-hitung -2,927 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n-2$  ( $153 - 2 = 151$ ) yaitu 1.98, dengan demikian  $t\text{-hitung} < t\text{-tab}$ , sedangkan nilai p-value (sig) 0,004 Artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka terbukti bahwa kepuasan pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Pegawai terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Motivasi.

Tabel Coefisient kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan menunjukkan nilai  $\beta = -0.215$  dan *standart error* 0.090 sementara tabel coefisient kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan melalui motivasi menunjukkan nilai  $\beta = -0.071$  dan standart error 0.060.

Hasil Uji Sobel 0.141

Hasil Uji Sobel kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui motivasi kerja

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	-0.215	Sobel test: 0.98089003	0.0155624	0.32664697
b	-0.071	Aroian test: 0.91640486	0.01665748	0.35945459
$s_a$	0.090	Goodman test: 1.06123542	0.01438418	0.28858293
$s_b$	0.066	Reset all	Calculate	

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 0,98. Jika  $\alpha = 0,05$  maka t tabel = 0,59. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{ tabel}$  0,98 > t tabel 0,59 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja mampu memediasi hubungan antara

kepuasan pegawai dengan mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 9 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh	
		Langsung	Tidak Langsung
Pengaruh kepuasan pegawai (X) terhadap motivasi (Y)	0,232	$0.232 \times 0.232 = 0,053 = 5,3\%$	
Pengaruh motivasi (Y) terhadap mutu pelayanan (Z)	-0,232	$(-0.232) \times (-0.232) = 0.053 = 5,3\%$	
Pengaruh kepuasan pegawai (X) terhadap mutu pelayanan (Z)	-0,121	$(-0.121) \times (-0.121) = 0.0146 = 1,46\%$	
Pengaruh tidak langsung kepuasan pegawai (X) terhadap mutu pelayanan (Z) melalui motivasi (Y)			$(-0,215) \times (-0,071) = 0,0153 (1,53\%)$

Dari tabel 9 dapat dijelaskan:

1. Pengaruh langsung kepuasan pegawai terhadap motivasi sebesar 5,3%
2. Pengaruh langsung motivasi terhadap mutu pelayanan sebesar 5,3%
3. Pengaruh langsung kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 1,46%.
4. Pengaruh tidak langsung kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui motivasi kerja sebesar 1,53%.

Dengan demikian pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung ( $1,53\% > 1.46\%$ ), artinya variabel motivasi (Y) sebagai variabel intervening dapat memediasi variabel kepuasan pegawai (X) dengan variabel mutu pelayanan (Z).

Pembahasan

Pembahasan Analisis Deskriptif

#### 1. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pegawai

Penilaian responden terhadap kepuasan pegawai terbukti bahwa kepuasan pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hal ini didukung kajian teori dari pendapat Handoko (2009) bahwa apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi pegawai dapat dirumuskan dengan baik, maka pegawai akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pekerjaan prima untuk organisasi. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau

tidak dimana para pegawai memandang pekerjaan mereka, dan penelitian dari Asa'ad (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

## 2. Pembahasan Analisis Deskriptif Motivasi

Penilaian responden terhadap motivasi bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini didukung kajian teori dari Mangkunegara (2010) bahwa Motivasi dapat diartikan sebagai faktor pendorong yang berasal dalam diri manusia, yang akan mempengaruhi cara bertindak seseorang. Penelitian dari Nawawi (2021) yang mendefinisikan motivasi seseorang melakukan sesuatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar.

## 3. Pembahasan Analisis Deskriptif Mutu Layanan Kesehatan

Penilaian responden terhadap mutu layanan kesehatan bahwa pegawai memiliki kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Hal ini didukung kajian teori dari Mukti (2018) bahwa mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. mutu juga bersifat multi dimensi dan memiliki banyak segi, sehingga dalam pemaknaannya membedakan mutu berdasarkan pandangan yang bersifat individualis, absolutis dan sosialis. Dan penelitian dari Asmuji (2017) bahwa layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan. Pelayanan kesehatan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan, tetapi yang paling penting adalah bagaimana perawat mampu membina hubungan terapeutik dengan pasien.

## Pembahasan Analisis Verifikatif

### 1. Pengaruh Kepuasan Pegawai Terhadap Motivasi

Hasil uji hipotesis menunjukkan kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi. Hal ini didukung kajian teori dari Asa'ad (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sifat umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Dilihat dari dimensi pengakuan, kebijakan dan administrasi perusahaan, keamanan, hubungan antar rekan kerja, uang/gaji dan kondisi kerja sudah baik dirasakan oleh perawat namun dari dimensi prestasi, kemajuan, dan pekerjaan itu sendiri, masih belum optimal dirasakan oleh perawat.

### 2. Pengaruh Motivasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan motivasi berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini didukung kajian teori dari Azwar (2022), motivasi merupakan sebuah rangsangan atau dorongan yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok masyarakat yang ingin bekerjasama secara maksimal dalam melakukan sesuatu yang sudah direncanakan untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah ditetapkan, dan hasil penelitian terdahulu dari Merry Christiani (2020) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Hasil penelitian diketahui tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan berdasarkan lima dimensi mutu pada dimensi Keandalan (*Reliability*), dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), dimensi Empati (*Empathy*) dan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*).

### 3. Pengaruh Langsung Kepuasan Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil uji hipotesis menunjukkan kepuasan pegawai berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini didukung kajian teori dari Kottler (2003) dalam Imam Wahyono (2022) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan ketika seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

### 4. Pengaruh Tidak Langsung Kepuasan Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Motivasi

Hasil uji hipotesis menunjukkan motivasi kerja mampu memediasi hubungan antara kepuasan pegawai dengan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini didukung kajian teori dari Yunissia Jibriel Sondakh dkk, (2019) bahwa mutu pelayanan kesehatan dinilai dari lima dimensi. Kelima dimensi mutu pelayanan tersebut merupakan konsep dari *Service Quality* sebagai alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Motivasi merupakan salah satu faktor yang diharapkan dapat berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui kepuasan pegawai. Mutu pelayanan kesehatan melalui kepuasan pegawai akan bersifat langgeng (*long lasting*) apabila didasari oleh motivasi yang positif.

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pegawai, motivasi kerja dan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado adalah tinggi menuju sangat tinggi, walaupun masih kekurangan yang harus diperbaiki. Berdasarkan analisis verifikasi, model diagram jalur menunjukkan pengaruh langsung kepuasan pegawai terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui motivasi kerja, artinya motivasi mampu memediasi antara kepuasan pegawai dengan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pegawai berpengaruh

positif dan signifikan terhadap motivasi, dimana kepuasan kerja merupakan sifat umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Motivasi berpengaruh negative tetapi signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, karena motivasi merupakan sebuah rangsangan atau dorongan yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok masyarakat yang ingin bekerjasama secara maksimal dalam melakukan sesuatu yang sudah direncanakan untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah ditetapkan. Secara langsung kepuasan pegawai berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, dan secara tidak langsung kepuasan pegawai berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui motivasi. Mutu pelayanan kesehatan melalui kepuasan pegawai akan bersifat langgeng (*long lasting*) apabila didasari oleh motivasi yang positif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arep, Ishak dan Hendri, Tanjung, (2023). Manajemen Sumber Daya manusia, Jakarta: Universitas Trisakti.
- As'ad, (2001). Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Liberty
- Azwar, S. (2022). Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Damayanti N A, Jati S P dan Fatmasari E Y, (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama dan Paripurna di Kota Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat 6: 124-134
- Imam Ghazali, 2020. Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data Kualitatif Dengan Program NVIVO 12/ Publisher: Semarang: Yoga Pratama.
- Maben, J. and Bridges, J., (2020). Covid-19: Supporting Nurses' Psychological and Mental Health. Journal of Clinical Nursing, 29, 2742-2750.
- Sondakh, J. J. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan . Jakarta: Salemba Medika.¥