



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5773-5789

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

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

Pengaruh Manajemen Talenta, Infrastruktur, dan Kompensasi terhadap Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Gereja Kristen Sulawesi Tengah Tentena Kabupaten Poso

Ripka Margaretha Ponggele^{1✉}, Vip Paramata², Rulia³, Kosasih⁴, Ety Sofia Mariati Asnar⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: riaponggele@yahoo.co.id^{1✉}

Abstrak

Manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan. Infrastruktur rumah sakit mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan sarana penunjang lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen talenta, infrastruktur dan kompensasi terhadap kunjungan pasien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga medis dan non medis di RSUD Sinar Kasih Tentena sebanyak 200 orang. Jumlah responden pada penelitian ini sejumlah 133 responden, ditentukan dengan random sampling. Variabel bebas adalah manajemen talenta, infrastruktur dan kompensasi sementara variabel terikat adalah kunjungan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Berdasarkan uji t diperoleh Variabel manajemen talenta memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien. Hal ini dapat dilihat pada tabel diperoleh nilai $\text{sig } 0,02 < 0,05$. Variabel infrastruktur memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien dengan nilai $\text{sig } 0,03 < 0,05$ dan Variabel kompensasi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien. Hal ini terlihat pada nilai $\text{sig } 0,04 > 0,05$. Pada uji F diperoleh nilai signifikansi P value 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik uji t secara parsial dan uji F secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Kata Kunci: *Manajemen Talenta, Infrastruktur, Kompensasi*

Abstract

Talent management is a concept that starts from how to plan, obtain, develop and retain talent in an organization or company. Hospital infrastructure includes physical facilities, technology and other supporting facilities. The existence of adequate facilities, up-to-date medical equipment and effective information technology can increase service efficiency and strengthen the positive image of the hospital. Fair and competitive compensation is not only a motivator for health workers to provide the best service, but can also create loyalty and job satisfaction. The aim of this research is to determine the influence of talent management, infrastructure and compensation on patient visits. This research uses quantitative research methods. The population in this study was 200 medical and non-medical personnel at RSUD Sinar Kasih Tentena. The number of respondents in this study was 133 respondents, determined by random sampling. The independent variables are talent management, infrastructure and compensation while the dependent variable is patient visits. The statistical test used is Multiple Linear Regression. Based on the t test, it was found that the talent management variable had a partially significant influence on the level of patient visits. This can be seen in the table with a sig value of $0.02 < 0.05$. The infrastructure variable has a partially significant influence on the level of patient visits with a sig value of $0.03 < 0.05$ and the compensation variable has a partially significant influence on the level of visits. patient. This can be seen in the sig value $0.04 > 0.05$. In the F test, a significance value of P value of 0.000 is obtained, which is smaller than $\alpha = 0.05$, which means that there is a simultaneous influence between the independent variable and the dependent variable. Thus, it can be concluded that both the partial t test and the F test simultaneously influence the dependent variable.

Keywords: Talent management, Infrastructure, Compensation

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus memperhatikan hak-hak masyarakat secara adil, merata, memadai, terjangkau, berkualitas dan tanggap terhadap kebutuhan. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan kebutuhan masyarakat, sektor kesehatan menjadi salah satu sektor yang mengalami transformasi besar dalam beberapa dekade terakhir. Rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik untuk memenuhi kebutuhan dasar di bidang kesehatan agar tujuan dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat tercapai (Alkano, 2016). Terkandung dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit, sebagai pusat pelayanan kesehatan utama, tidak hanya dituntut untuk menyediakan perawatan medis berkualitas, tetapi juga untuk membangun pengalaman pasien yang memuaskan. Dalam konteks ini peran kepemimpinan sangat diperlukan (Dewi, Sri. 2020). Penjelasan lebih lanjut oleh Dewi, Sri. 2020, Kepemimpinan dalam organisasi dalam hal ini rumah sakit merupakan variabel utama yang memiliki peran strategis dalam mempengaruhi seluruh aspek perumahsakit.

Saat ini, diperlukan pemimpin perubahan yang *agile*, mampu menemukan solusi terbaik menghadapi tantangan di era revolusi industri 4.0. Oleh karena itu, pemimpin yang mampu melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, mampu pula mempengaruhi dan mengarahkan lingkungannya menuju organisasi berkinerja tinggi. Untuk memperoleh pemimpin masa depan yang berkinerja tinggi, diperlukan suatu pendekatan yang efektif dan implementatif (Dewi, Sri. 2020). Dengan pendekatan yang sesuai dan tepat sasaran diharapkan sebuah rumah sakit memiliki kinerja yang tinggi dengan peningkatan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kunjungan pasien dan minat untuk berkunjung kembali. Dalam konteks ini, manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi menjadi faktor-faktor *krusial* yang dapat mempengaruhi kunjungan pasien di rumah sakit (Tamala & Fadili, 2021).

Manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan (Wibowo et al., 2017). Manajemen talenta merujuk pada strategi dan praktik manajemen yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang berbakat. Tenaga medis yang kompeten dan berkomitmen memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal (Mellahi, K., & W. F. 2019).

Pengelolaan talenta di rumah sakit mencakup rekrutmen, pengembangan, dan retensi sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, manajemen talenta dapat menjadi pendekatan strategis yang komprehensif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, mengembangkan dan mengalokasikan sumber daya manusia yang bertalenta untuk membantu kegiatan pencapaian kinerja terbaik dan organisasi (Muhyi, et al., 2016:159). Studi oleh Becker et al. (2017) menunjukkan bahwa manajemen talenta yang efektif dapat meningkatkan kinerja staf medis dan memberikan dampak positif pada kepuasan pasien. Pada studi pendahuluan yang dilakukan dengan metode observasi dan wawancara diperoleh data dimana jarang terjadi promosi jabatan, staf medis yang memiliki prestasi dan melakukan pekerjaan secara baik dan produktif, oleh rumah sakit jarang diberikan

bentuk *reward* berupa promosi jabatan dengan alasan itu adalah hasil kerja bersama. Pada proses rekrutment juga masih dilakukan secara tidak sesuai dengan tidak mempertimbangan kompetensi yang dimiliki pelamar. Banyak diantara pelamar adalah pelamar titipan pejabat atau mempunyai kenalan cukup berpengaruh di rumah sakit. Pengelolaan sumber daya manusia juga masih dilakukan dengan kurang baik dengan menempatkan staf rumah sakit yang kurang sesuai dengan kompetensi dari staf tersebut.

Hasil yang bisa didapatkan rumah sakit dengan menggunakan strategi manajemen talenta adalah mengisi posisi top manajemen dengan orang-orang berkualitas, sehingga rumah sakit tidak perlu meragukan kinerja karyawan yang akan diangkat menjadi bagian dari posisi top manajemen (Pella dan Inayati, 2011:81). Hal tersebut berkaitan dengan teori yang dikeluarkan oleh Pratt, et al., pada Bethke-Langenegger, et al., (2011:9) menjelaskan bahwa investasi berupa manajemen talenta dapat menghasilkan pekerja yang berkualitas dan menghasilkan karya dengan kualitas kinerja yang tinggi. Selain manajemen talenta, faktor lain yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit adalah infrastruktur.

Infrastruktur rumah sakit mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan sarana penunjang lainnya. Keberadaan fasilitas yang memadai, peralatan medis mutakhir, dan teknologi informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperkuat citra positif rumah sakit. Selain itu, lingkungan yang nyaman dan aman juga dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Infrastruktur rumah sakit, termasuk fasilitas fisik, peralatan medis, dan teknologi informasi, memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Teori menunjukkan bahwa infrastruktur yang memadai menciptakan lingkungan yang mendukung efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien (Mckillop & Hanley, 2019). Konsep ini diperkuat oleh teori pengelolaan kualitas, yang menekankan pentingnya faktor infrastruktur dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian oleh Gupta et al. (2019) menunjukkan bahwa infrastruktur yang baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kebijakan kesehatan nasional menetapkan standar infrastruktur yang harus dipenuhi oleh rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pemahaman terhadap regulasi ini dapat memberikan perspektif normatif terkait peningkatan infrastruktur di rumah sakit.

Pada studi pendahuluan yang dilakukan diperoleh data infrastruktur di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Gkst Tentena belum cukup memadai mengingat tempat penelitian masih dalam kategori D, penerangan di beberapa ruangan masih belum sesuai standar penerangan yang baik, peralatan medis terkalibrasi namun ada beberapa peralatan

digital yang sering kali eror. Infrastruktur yang baik dapat mendukung produktivitas tenaga kesehatan dalam upaya pelayanan kesehatan yang optimal. Selain infrastruktur yang memadai, aspek yang tak kalah penting guna memotivasi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik adalah kompensasi. Kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif didalam hubungan kerja (Sutrisno, 2017). Kompensasi mencakup semua bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan atas kontribusi mereka terhadap organisasi. Ini mencakup gaji, tunjangan, dan insentif lainnya (C. C., & Huang. 2018) Kompensasi yang adil dan kompetitif tidak hanya menjadi motivator bagi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik, tetapi juga dapat menciptakan loyalitas dan kepuasan kerja. Penelitian oleh Chen et al. (2018) menunjukkan bahwa tingkat kompensasi yang memadai dapat meningkatkan kepuasan kerja staf medis dan secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis dengan metode observasi dan wawancara, diperoleh data kompensasi yang diberikan oleh rumah sakit masih belum dalam kategori baik, mengingat jarang dilakukan promosi jabatan karena hasil kerja dianggap sebagai hasil kerja bersama sehingga kompensasi yang diberikan hanya berupa kompensasi non materil berupa ucapan selamat yang disampaikan pada saat apel atau di grup sosial media.

Kompensasi merupakan faktor kunci dalam memotivasi staf medis. Dalam konteks rumah sakit, staf medis yang termotivasi dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan dan, pada gilirannya, dapat meningkatkan kunjungan pasien. Banyak rumah sakit mengalami tantangan dalam merekrut dan mempertahankan staf medis yang berkualitas. Sistem kompensasi yang tepat dapat menjadi faktor penentu dalam menjaga staf yang kompeten dan berpengalaman. Kolaborasi antara faktor-faktor tersebut menjadi sangat penting, mengingat saat ini telah banyak rumah sakit dan fasilitas kesehatan bermunculan sehingga menciptakan rivalitas baru. Meskipun setiap faktor tersebut secara individu memiliki dampak pada kunjungan pasien, hubungan antara manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi juga memainkan peran krusial. Penelitian oleh Smith et al. (2020) menunjukkan bahwa kombinasi yang seimbang dari ketiga faktor tersebut dapat menciptakan lingkungan yang mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Manajemen Talenta, Infrastruktur, Dan Kompensasi Terhadap Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih GKST Tentena Kabupaten Poso*".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih GKST Tentena Kabupaten Poso. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 133 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 31 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu manajemen talenta (X1), infrastruktur (X2), kompensasi (X3) dan kunjungan pasien (Y). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Tanggapan Responden

Variabel	Variabel	Rata-Rata	Kategori
Manajemen Talenta	X1	3.5	Kategori Tinggi
Infrastruktur	X2	3.2	Kategori Sedang
Kompensasi	X3	3.4	Kategori Sedang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap variabel X1 dengan kategori, X2 dengan kategori sedang, dan X3 kategori sedang.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 2: ANOVAb

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2565.763	3	855.254	50.882	.000a
1 Residual	2168.327	129	16.809		
Total	4734.090	132			

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Kunjungan Pasien

Sumber : Data terolah SPSS

Hasil uji F (Ftest) menunjukkan bahwa nilai signifikansi P value 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, ini berarti model yang digunakan pada penelitian ini adalah layak. Hasil ini berarti variabel independen mampu memprediksi atau menjelaskan variabel terikat.

Dengan kata lain ada pengaruh secara simultan dari manajemen talenta, infrastruktur dan kompensasi terhadap tingkat kunjungan pasien.

a. Hasil uji t

Pengaruh variabel manajemen talenta, Infrastruktur, dan kompensasi terhadap variabel tingkat kunjungan pasien diuji dengan menggunakan Uji t. Kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antar masing-masing variabel yakni apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil uji t di tunjukan pada tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14.211	1.980		7.176	.000		
1 X1	.304	.130	.253	2.349	.020	.307	3.262
X2	.325	.108	.275	3.020	.003	.428	2.338
X3	.381	.130	.285	2.924	.004	.373	2.679

Dependent Variable: Kunjungan Pasien

Sumber : Data terolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji t, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel manajemen talenta memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien. Hal ini dapat dilihat pada tabel diperoleh nilai sig $0,02 < 0,05$. Yang berarti H_0 di tolak dan H_1 diterima.
- 2) Variabel infrastruktur memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien dengan nilai sig $0,03 < 0,05$. Yang berarti H_0 di tolak dan H_1 diterima.
- 3) Variabel kompensasi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien. Hal ini terlihat pada nilai sig $0,04 > 0,05$. Yang berarti H_0 di tolak dan H_1 diterima.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel Promosi dan Religiusitas terhadap Keputusan *Customer Switching* Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare,

digunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil olahan data yang telah diuji menggunakan program komputer aplikasi SPSS versi 22 maka diperoleh hasil regresi berganda yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14.211	1.980	7.176	.000	
	X1	.304	.130	.253	2.349	.020
	X2	.325	.108	.275	3.020	.003
	X3	.381	.130	.285	2.924	.004

a. Dependent Variable: Kunjungan Pasien

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 14,211 + 0,304X_1 + 0,325X_2 + 0,381X_3$$

Keterangan:

Y = Kunjungan Pasien

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Manajemen Talenta

X_2 = Infrastruktur

X_3 = Kompensasi

E = Standar Error

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Nilai Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 14,211 berarti kunjungan pasien sebesar 14,211 poin apabila variabel Manajemen Talenta, Infrastruktur dan Kompensasi sama dengan nol atau tidak ada.

2) $\beta_1 X_1$ (Manajemen Talenta)

Koefisien regresi $X_1 \beta_1$ sebesar 0,304 merupakan penaksiran parameter variabel manajemen talenta terhadap kunjungan pasien meningkat 1 poin, maka kunjungan pasien akan meningkat sebesar 0,304 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi

atau variabel lain konstan.

3) $\beta_2 X_2$ (Infrastruktur)

Koefisien regresi $\beta_2 X_2$ sebesar 0,325 merupakan penaksiran parameter variabel Infrastruktur terhadap kunjungan pasien.. Nilai ini menunjukkan apabila infrastruktur terhadap kunjungan pasien meningkat 1 poin, maka kunjungan pasien akan meningkat sebesar 0,314 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

4) $\beta_3 X_3$ (Kompensasi)

Koefisien regresi $\beta_3 X_3$ sebesar 0,381 merupakan penaksiran parameter variabel Kompensasi terhadap kunjungan pasien.. Nilai ini menunjukkan apabila kompensasi terhadap kunjungan pasien meningkat 1 poin, maka kunjungan pasien akan meningkat sebesar 0,381 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

Pembahasan

a. Pengaruh Manajemen Talenta Terhadap kunjungan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen talenta memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan pasien. Hal ini bermakna, semakin baik manajemen talenta maka implikasi pada kunjungan pasien juga akan semakin baik, sebaliknya semakin buruk manajemen talenta maka kunjungan pasien juga akan menurun. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam manajemen talenta mampu di persepsikan dengan baik dan efektif terhadap peningkatan kunjungan pasien. Manajemen talenta adalah sebuah konsep yang dimulai dari bagaimana bisa merencanakan, mendapatkan, mengembangkan, dan mempertahankan sebuah bakat dalam organisasi atau perusahaan (Wibowo et al., 2017). Manajemen talenta memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kunjungan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kesehatan, serta bagaimana institusi mengelola talenta tersebut, berperan penting dalam menarik dan mempertahankan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sjachriatin, tahun 2019 menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja dapat digunakan sebagai strategi untuk mengidentifikasi karyawan berbakat, mengintegrasikan, merestrukturisasi strategi dan memperkuat hubungan karyawan-manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka.

Tenaga kesehatan yang berkualitas, terlatih, dan diberdayakan melalui program

manajemen talenta yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, yang pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali atau merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada orang lain. Teori manajemen talenta berfokus pada upaya organisasi dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu-individu berbakat yang memiliki potensi untuk memberikan kontribusi maksimal. Schuler et al. (2011) mengemukakan bahwa manajemen talenta merupakan proses strategis untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan memanfaatkan talenta agar organisasi dapat mencapai tujuan jangka panjangnya. Hal ini berarti bahwa institusi yang mampu mengelola talenta tenaga kesehatan dengan baik, termasuk melalui pelatihan, pengembangan karier, dan insentif yang tepat, akan lebih mampu memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan kunjungan (Bahtiar, 2020).

Manajemen talenta yang efektif juga berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan. Jika tenaga kesehatan merasa didukung, diapresiasi, dan memiliki jalur pengembangan karier yang jelas, mereka cenderung memiliki motivasi lebih tinggi dalam bekerja (Fachriza, 2019). Studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang termotivasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, yang berpengaruh langsung pada persepsi dan pengalaman pasien. Ketika pasien merasakan pelayanan yang profesional dan penuh perhatian, mereka akan lebih cenderung mengunjungi kembali fasilitas kesehatan tersebut (Ariyani, 2020). Aspek lain yang mendukung keterkaitan ini adalah pentingnya manajemen talenta dalam menjaga stabilitas dan kualitas layanan. Ketika institusi kesehatan kehilangan tenaga kesehatan berkualitas, seringkali terjadi penurunan kualitas layanan yang dapat berdampak pada kepuasan dan kunjungan pasien (Akmal et al, 2021). Oleh karena itu, institusi kesehatan yang menerapkan strategi manajemen talenta yang komprehensif mampu memastikan ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten secara berkelanjutan, yang merupakan faktor penting dalam menarik dan mempertahankan kunjungan pasien. Secara keseluruhan, pengelolaan talenta yang tepat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kunjungan pasien. Institusi kesehatan yang mampu menerapkan strategi manajemen talenta secara konsisten dan berkesinambungan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tenaga kesehatan, sekaligus meningkatkan pengalaman pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

b. Pengaruh Infrastruktur Terhadap kunjungan pasien

Berdasarkan hasil uji t, infrastruktur terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kunjungan pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas dan ketersediaan infrastruktur, seperti fasilitas kesehatan yang memadai, peralatan medis yang lengkap, serta kenyamanan ruang tunggu dan layanan lainnya, memainkan peran penting dalam menarik pasien (Fikri et al, 2022). Infrastruktur yang baik tidak hanya mendukung operasional yang efisien, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang berkontribusi pada tingkat kunjungan yang lebih tinggi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devi tahun 2019 menunjukkan kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terbukti dapat memediasi hubungan antara kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga semakin baik kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi maka, semakin tinggi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Tipe D di Sukoharjo. Dalam teori layanan kesehatan, kualitas infrastruktur fisik dianggap sebagai salah satu determinan utama dalam penilaian pasien terhadap layanan yang diberikan. Donabedian (1988) melalui model kualitas pelayanannya menekankan bahwa infrastruktur dan fasilitas fisik merupakan bagian dari struktur yang mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan. Ketika fasilitas kesehatan dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai, tenaga kesehatan dapat bekerja lebih optimal, memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan nyaman.

Pasien yang merasakan kenyamanan dan kualitas dari fasilitas fisik yang ada cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kunjungan ulang (Darmawansyah, 2019). Infrastruktur yang baik juga mendukung aksesibilitas layanan kesehatan. Jalan yang mudah diakses, transportasi yang memadai, serta adanya fasilitas untuk pasien dengan kebutuhan khusus dapat menjadi faktor penentu dalam pilihan pasien untuk mengunjungi suatu fasilitas kesehatan (Syari, 2017). Penelitian-penelitian terdahulu juga mengungkapkan bahwa kualitas infrastruktur memiliki korelasi positif dengan tingkat kunjungan pasien, terutama dalam konteks fasilitas kesehatan primer dan sekunder, di mana ketersediaan fasilitas yang mendukung pelayanan medis sangat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan. Infrastruktur yang mendukung, seperti ruang perawatan yang bersih, teknologi informasi yang memadai untuk sistem rekam medis elektronik, serta fasilitas diagnostik yang lengkap, tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan (Darmawansyah, 2019). Pasien cenderung lebih nyaman dan percaya pada fasilitas kesehatan yang memiliki

peralatan modern dan fasilitas yang bersih dan terawat. Ini menimbulkan persepsi bahwa layanan kesehatan yang diberikan berkualitas tinggi, yang mendorong peningkatan kunjungan.

c. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kunjungan Pasien

Berdasarkan hasil uji t, kompensasi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kunjungan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem kompensasi yang diberikan kepada tenaga kesehatan memiliki dampak terhadap motivasi dan kinerja mereka, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien (Antono, 2016).

Kompensasi yang layak, baik dalam bentuk gaji, insentif, atau tunjangan, dapat meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, yang kemudian berdampak pada peningkatan kunjungan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh wijaya et al 2020 Hasil pengujian secara parsial kompensasi dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Materna Medan. Toendan 2019 juga menyatakan implikasi penelitian kompensasi dalam kinerja dapat memberikan pengaruh yang baik bagi kinerja pelayanan rumah sakit, begitu juga dengan kompetensi dalam meningkatkan kinerja dan motivasi dalam bekerja.

Teori motivasi seperti Hierarki Kebutuhan Maslow dan Teori Dua Faktor Herzberg menjelaskan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menjadi motivator eksternal yang kuat bagi karyawan. Dalam konteks layanan kesehatan, tenaga medis yang merasa dihargai melalui kompensasi yang adil cenderung menunjukkan performa yang lebih baik. Menurut Herzberg, kompensasi masuk dalam kategori faktor higienis, yang meskipun tidak selalu menjadi sumber motivasi utama, namun kekurangannya dapat menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan. Ketika tenaga kesehatan merasa puas dengan kompensasi yang diterima, mereka akan lebih termotivasi dalam menjalankan tugas, yang secara langsung meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Kadir & Badwi, 2023).

Kompensasi yang kompetitif juga membantu institusi kesehatan dalam menarik dan mempertahankan tenaga kesehatan yang berkualitas. Tenaga kesehatan yang terampil dan berpengalaman cenderung memilih bekerja di institusi yang memberikan kompensasi yang sesuai dengan keterampilan mereka (Mujanah, 2020). Hal ini berkontribusi pada ketersediaan tenaga kerja yang kompeten di institusi tersebut, yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Ketika pasien menerima layanan yang

memuaskan dari tenaga kesehatan yang kompeten, mereka cenderung akan kembali dan merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada orang lain, yang meningkatkan kunjungan pasien (Darmawansyah, 2019). Kompensasi juga dapat berperan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dalam hal kuantitas dan kualitas pelayanan. Insentif berbasis kinerja, misalnya, dapat memotivasi tenaga kesehatan untuk bekerja lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

d. Pengaruh Manajemen Talenta, Infrastruktur, dan Kompensasi Terhadap Kunjungan Pasien

Hasil uji F pada variabel manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kunjungan pasien dengan nilai sig $0,00 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel ini saling berinteraksi dan bersama-sama memengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan di suatu fasilitas kesehatan. Sinergi antara pengelolaan tenaga kerja yang baik, fasilitas fisik yang memadai, serta sistem kompensasi yang layak menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga mampu menarik dan mempertahankan pasien (Akmat et al, 2021).

Secara teoritis, pendekatan sistem dalam teori manajemen menjelaskan bahwa setiap komponen dalam organisasi saling berhubungan satu sama lain dan tidak dapat berdiri sendiri. Manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi bekerja secara terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Jika salah satu elemen ini tidak berjalan dengan baik, maka kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan dapat terganggu. Sebaliknya, ketika ketiganya dikelola dengan baik, institusi kesehatan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, yang berkontribusi pada peningkatan kunjungan pasien (Hamid, 2018).

Manajemen talenta, yang berkaitan dengan perekrutan, pelatihan, dan pengembangan tenaga kesehatan, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja di fasilitas kesehatan memiliki kompetensi yang sesuai untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien (Wibowo et al., 2017). Namun, manajemen talenta yang efektif tidak akan memberikan dampak maksimal tanpa adanya infrastruktur yang memadai. Infrastruktur, seperti fasilitas kesehatan yang modern dan peralatan medis yang canggih, memungkinkan tenaga kesehatan untuk bekerja secara efisien dan memberikan layanan yang berkualitas (Darmawansyah, 2019).

Kompensasi yang kompetitif juga berperan dalam memastikan bahwa tenaga kesehatan termotivasi untuk bekerja dengan baik dan tetap berada di institusi tersebut

(Mujanah, 2020). Dalam teori motivasi, seperti yang diungkapkan oleh Vroom dalam teori ekspektansi, tenaga kerja akan termotivasi untuk bekerja lebih keras jika mereka merasa bahwa upaya mereka akan diimbangi dengan imbalan yang layak. Dalam hal ini, sistem kompensasi yang baik memperkuat motivasi tenaga kesehatan untuk memberikan layanan yang optimal, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan kunjungan pasien. Kajian empiris mendukung temuan ini, di mana penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi dari manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Davis et al. (2017) menemukan bahwa rumah sakit yang berinvestasi dalam pengembangan tenaga kerja, peningkatan infrastruktur, dan memberikan kompensasi yang kompetitif mampu menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien dan frekuensi kunjungan.

Sinergi antara variabel-variabel ini juga dapat dilihat dari cara mereka saling mendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tenaga kesehatan. Infrastruktur yang memadai memberikan dukungan teknis bagi tenaga kesehatan, sementara manajemen talenta memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Di saat yang sama, kompensasi memberikan insentif bagi tenaga kesehatan untuk tetap berkomitmen pada pekerjaan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien (Trisianti, 2019).

Pengaruh simultan dari manajemen talenta, infrastruktur, dan kompensasi terhadap kunjungan pasien juga dapat dilihat dari perspektif pengalaman pasien (patient experience). Ketika pasien mendapatkan layanan yang cepat, akurat, dan nyaman dari tenaga kesehatan yang terampil dan bekerja di lingkungan yang didukung oleh infrastruktur yang baik, mereka cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif (Syauqi, 2018). Pengalaman ini memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali atau merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa manajemen talenta berada pada kategori baik, infrastruktur berada pada kategori sedang dan kompensasi berada pada kategori baik, manajemen talenta memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan pasien, infrastruktur memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan

pasien, kompensasi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kunjungan pasien, manajemen talenta, infrastuktur dan kompensasi memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kunjungan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, Syamsul, Munandar, R. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompensasi Terhadap Kesejahteraan Karyawan Pada Bank Aceh Cabang Meureudu Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Real Riset*, 3(1), 1–15.
- Alkano, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat modern (Instagram). *Universitas Airlangga*, 1–13.
- Bahtiar, N. Y. (2020). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Makassar: UNiversitas Muhammdiyah Makasar.
- Becker, G. 2017. *The Economic Approach to Human Behavior*. Chicago: The University Of Chicago Press.
- Bethke-langenegger, P., & Mahler, P. (2011). Effectiveness of talent management strategies. 5, 524–539 Darmawansyah. (2019). *Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar*. Makassar : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang.
- Chen, R. T. Q., Rubanova, Y., Bettencourt, J., & Duvenaud, D. K. (2018). Neural ordinary differential equations. In *Advances in Neural Information Processing Systems* (pp. 6571–6583). <https://papers.nips.cc/paper/7892-neural-ordinary-differential-equations>
- Collings, D. G., Mellahi, K., & Cascio, W. F. (2019). Global talent management and performance in multinational enterprises: A multilevel perspective. *Journal of Management*, 45(2), 540–566.
- Dewi, S. S. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara* [Skripsi, Universitas Pancabudi.
- Devi, Untoro. 2019. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume 9, No. 1.

- Dixit, S., & Arrawatia, M. A. (2018). The Impact of Talent Management on Job Satisfaction and Employee Performance in Public Sector Banks of Rajasthan. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*.
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Fachriza, D., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 74. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i1.1195>
- Fikri, A., Syahidin, Y., & Hidayati, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *Jurnal SAINTEKOM*, 12(1), 81–91.
- Gallardo-Gallardo, E., & Thunnissen, M. (2016). Standing on the shoulders of giants? A critical review of empirical talent management research. In *Employee Relations* (Vol. 38, Issue 1, pp. 31–56). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2015-0194>
- Kadir, E., & Badwi, A. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Pegawai Rumah Sakit Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 4(1), 100–105.
- McKillop, C. N., & Hanley, J. (2019). *The causes and consequences of household financial strain*. *Financial Analysts Journal*, 62, 150-156
- Mellahi K, Collings DG. 2019. The barriers to effective global talent management: the example of corporate elites in MNEs. *J. World Bus.* 45(2):143–49
- Misbahuddin. (2020). *Meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. (1st ed.). Yogyakarta: Tenaga Ilmu.
- Mokoagow, Dwi & Mokoagow, Firlia & Pontoh, Sabriani & Ikhsan, Mohammad & Pondang, Josafat & Paramarta, Vip. (2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *COMSERVA : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. 3. 4135-4144. [10.59141/comserva.v3i10.1223](https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1223).
- Mujanah, S. (2020). Manajemen Kompensasi. In *Manajemen kompensasi / Dr. M. Kadarisman* (Vol. 3). Surabaya : CV. Putra Media Nusantara.
- Pella, Ahmad, D., & Inayati, A. (2011). *Talent management Mengembangkan SDM Untuk Mencapai Pertumbuhan dan Kinerja Prima*. PT. Gramedia.
- Sjachriatin. (2019). Dampak Manajemen Talenta Pada Kinerja Organisasi: Peran Moderasi Dari Sistem. *Medika Mahardika*, 17(2).

- Smith, A., Lee, J., & Brown, L. (2020). Long-term effects of herbal medicine in cancer treatment. Elsevier. DOI: [10.1016/B978-0-323-54678-6.00014-6](https://doi.org/10.1016/B978-0-323-54678-6.00014-6).
- Sutrisno. E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana.
- Suyadi Prawirosentono. 2011. "Manajemen Operasi", Edisi Ketiga, PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Syauqi, T. M. (2018). Pengaruh Produktivitas Kerja Pegawai Terhadap Kesejahteraan Pegawai Kecamatan Medan Selayang. *Jurnal Warta Edisi*, 1(1), 1–7.
- Tamala, S. S. N., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh manajemen talenta dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan. Forum Ekonomi.
- Trisanti, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bidang Pelayanan Kesehatan*. Malang : Wineka Media.
- Wibowo.2017. Manajemen Kinerja. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wijaya, R., et al. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Materna Medan. *Journal Of Business And Economics Research (JBE)*, 1(1).