



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 8052-8067

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

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

Pengaruh Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Medik RS Khusus Paru Kabupaten Karawang

Iwan Ariyanto^{1✉}, A. Rohendi², Agus Hadian Rahim³

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: iwan.rsp2175@gmail.com^{1✉}

Abstrak

RS sebagai badan layanan umum dituntut untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan medis adalah core business rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut. Sebagai instansi pelayanan publik, setiap karyawan RS dituntut untuk memberikan kinerja yang diukur sebagai kualitas pelayanan. Budaya kerja dan kepuasan kerja dianggap sebagai faktor yang ikut mempengaruhi kualitas pelayanan medis di rumah sakit. Penelitian ini menguji pengaruh budaya dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan medik di RS Khusus Paru Karawang. Hasil penelitian diantaranya, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh budaya kerja sebesar 72,7% dan kepuasan kerja sebesar 72,5%. Keduanya bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 75,9%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya kerja maupun kepuasan kerja, parsial atau simultan, mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel kualitas pelayanan, tentunya peran variabel lain juga perlu diteliti lebih lanjut. Dimensi kepuasan kerja, yaitu kepuasan gaji, menunjukkan besar pengaruh yang negatif di dalam penelitian ini. Ini memberikan implikasi teknis, manajemen rumah sakit harus lebih memperhatikan dan memperbaiki dimensi kepuasan gaji agar bisa lebih memastikan pengaruh positif kepuasan kerja keseluruhan.

Kata Kunci: *Rumah Sakit, Budaya Kerja, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Hospital as a public service agency is required to guarantee the quality of service to the public. Medical services are the core business of the hospital as an advanced referral health facility. As a public service agency, every hospital employee is required to provide performance which is measured as service quality. Work culture and job satisfaction are considered as factors that influence the quality of medical services in hospitals. This study examines the influence of culture and job satisfaction on the quality of medical services at the Karawang Pulmonary Special Hospital. The results of the study include, service quality is influenced by work culture by 72.7% and job satisfaction by 72.5%. Both together have an influence on service quality of 75.9%. The results of this study indicate that the variables of work culture and job satisfaction, partially or simultaneously, have a strong influence on the service quality variable, of course the role of other variables also needs further investigation. The dimension of job satisfaction, namely salary satisfaction, shows a large negative influence in this study. This has technical implications, hospital management must pay more attention to and improve the dimensions of salary satisfaction in order to better ensure the positive influence of overall job satisfaction.

Keywords: *Hospital, Work Culture, Job Satisfaction, Service Quality*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit, sebagai pelayanan publik, adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Undang-undang RI No.44 Tahun 2009 Pasal 1, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai badan layanan publik, rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan memuaskan kepada masyarakat sehingga sangat penting untuk diperhatikan bahwa sebuah rumah sakit harus memiliki standar pelayanan agar menjamin kepuasan dan keamanan pasien.

Berdasarkan Perbup Karawang No 32/2019, RS Khusus Paru Karawang ditetapkan sebagai UPTD pelayanan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Hal ini mengandung amanat bahwa RSKP harus mampu menjadi unit pelayanan publik milik pemda yang menjamin semua masyarakat di kabupaten karawang terpenuhi kebutuhan pelayanan kesehatannya secara paripurna.

Selain itu, evaluasi kepegawaian juga menunjukkan ada aspek pemantauan yang masih perlu ditingkatkan, misalnya kepatuhan hadir tepat waktu, tingkat ketidakhadiran baik yang alpa atau pun ijin cuti, tingkat kepatuhan terhadap jadwal, beberapa keluhan pasien terkait sikap dan penampilan petugas, keluhan pengunjung terkait kebersihan.

Penulis menduga hal-hal di atas berkaitan dengan budaya kerja yang masih belum terbentuk dengan baik. Budaya kerja yang baik merupakan budaya kerja yang mendorong

atau yang mendukung agar tercapainya suatu tujuan yang sudah ditetapkan misalnya seperti disiplin, jujur, bertanggung jawab, dan memiliki komitmen. Faktor lain yang diduga sebagai penyebab masih rendahnya kualitas pelayanan adalah belum tercapainya kepuasan kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memilih metode kuantitatif karena menggunakan data berupa angka yang dikumpulkan melalui kuesioner. Secara khusus, penelitian ini menganut metoda deskriptif kuantitatif, karena menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Penelitian sejenis menggunakan teknik pengambilan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara.

Populasi target dalam penelitian ini, seluruh karyawan di unit pelayanan medik RS Khusus Paru Karawang. Dalam penelitian ini, total populasi pada Unit Dibawah Seksi Pelayanan Medik Rs Khusus Paru Kabupaten Karawang sejumlah 302 orang.

Sampel pada penelitian ini yaitu Seksi Pelayanan Medik Rs Khusus Paru Kabupaten Karawang. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling yaitu simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (karyawan) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan jumlah sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini paling sedikit 75 orang atau sekitar 25% dari jumlah total karyawan Seksi Pelayanan Medik Rs Khusus Paru Kabupaten Karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Responden

No	Atribut	Jumlah	Prosentase
1	Umur		
	0-29	112	64,37%
	30-39	53	30,46%
	40-49	8	4,60%
	50-59	1	0,57%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	70	40,23%
	Perempuan	104	59,77%
3	Pendidikan		
	SLTA	60	34,48%
	Diploma	64	36,78%
	S1	49	28,16%
	S2	1	0,57%
4	Masa Kerja		
	0-3	127	72,99%
	4-10	35	20,11%
	11-20	11	6,32%
	21-30	1	0,57%

Distribusi karakteristik umur menunjukkan mayoritas responden berusia 29 tahun ke bawah sebanyak 112 orang atau 64,37%, disusul kelompok 30-39 tahun sebanyak 53 orang atau 30,46%, dan kelompok 40 - 49 tahun sebanyak 8 orang atau 4,60%. Kelompok 50-59 tahun hanya ada 1 orang.

Tabel 2 Gambaran Hasil Pengukuran Budaya Kerja

No	Atribut	Nilai
Pengukuran budaya kerja		
1	Sikap terhadap pekerjaan	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,393
	Standar Deviasi	0,553
2	Perilaku pada waktu bekerja	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,532
	Standar Deviasi	0,533

Rerata dan standar deviasi untuk dimensi sikap terhadap pekerjaan adalah 3,393 (pembulatan menjadi 3) dan 0,553, sedangkan untuk dimensi perilaku pada waktu bekerja adalah 3,532 (pembulatan menjadi 4) dan 0,533.

Tabel 3 Gambaran Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja

No	Atribut	Nilai
Pengukuran kepuasan kerja		
1	<i>Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,324
	Standar Deviasi	0,551
2	<i>Kepuasan terhadap gaji</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	2,483
	Standar Deviasi	0,772
3	<i>Kepuasan terhadap kesempatan promosi</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,144
	Standar Deviasi	0,650
4	<i>Kepuasan terhadap supervise</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,096
	Standar Deviasi	0,643
5	<i>Kepuasan terhadap rekan kerja</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,346
	Standar Deviasi	0,542

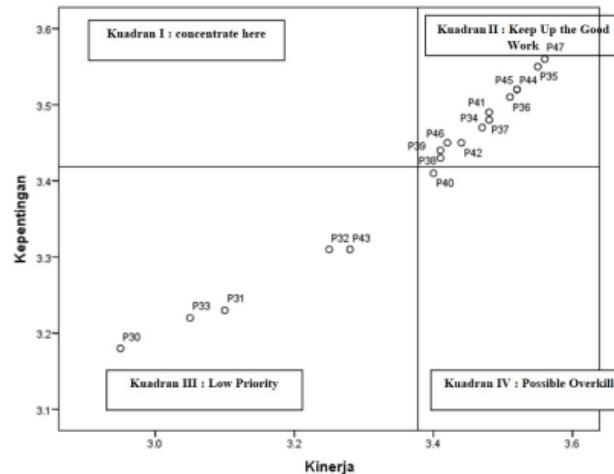
Empat dimensi menunjukkan nilai rerata skala positif (kepuasan terhadap pekerjaan 3,324; kepuasan terhadap promosi 3,144; kepuasan terhadap supervise 3,096; kepuasan terhadap rekan kerja 3,346), kecuali dimensi kepuasan terhadap gaji sebesar 2,483 (pembulatan menjadi 2). Hal ini akan menjadi pembahasan menarik, jika di akhir pengujian statistik menyimpulkan kepuasan secara keseluruhan tidak berpengaruh kepada kualitas pelayanan.

Tabel 4 Gambaran Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

No	Atribut	Nilai
Pengukuran kualitas pelayanan		
1	<i>Tangible</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,091
	Standar Deviasi	0,648
2	<i>Reliability</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	2
	Rerata	3,509
	Standar Deviasi	0,618
3	<i>Responsibility</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	1
	Rerata	3,441
	Standar Deviasi	0,526
4	<i>Assurance</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	2
	Rerata	3,432
	Standar Deviasi	0,518
5	<i>Empathy</i>	
	Nilai Maksimum	4
	Nilai Minimum	2
	Rerata	3,473
	Standar Deviasi	0,518

Rerata untuk semua dimensi pengukuran kualitas pelayanan menunjukkan skala positif dengan standar deviasi masing-masing: tangible (3,091; 0,648), reliability (3,509; 0,618), responsibility (3,441; 0,526), assurance (3,432; 0,518), dan empathy (3,473; 0,518).

Tabel 5 Gambaran Hasil Importance Performance Analysis Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan



Analisis kuadran bermanfaat untuk mengidentifikasi prioritas atribut-atribut atau indikator-indikator kualitas yang harus segera diperbaiki, dipertahankan, diabaikan atau berlebihan, serta menghasilkan formula perbaikan kualitas produk jasa.

Hasil Uji Hipotesis H1

1. Hasil Uji t untuk uji hipotesis H1

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis H1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.149	2.618		1.967	.051
	budaya kerja	1.151	.054	.852	21.380	.000

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.980	2.620		1.901	.059
	sikap kerja	1.030	.119	.468	8.645	.000
	perilaku kerja	1.314	.153	.465	8.591	.000

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Hubungan dimensi budaya kerja dengan kualitas pelayanan menunjukkan Sig. (p-value) 0,000 untuk sikap terhadap pekerjaan, dan 0,000 untuk perilaku bekerja. Semua hasil Uji t untuk variabel budaya kerja menunjukkan Sig. (p-value) < 0,05. Hal ini berarti bahwa

budaya kerja keseluruhan atau pun dalam dimensional nya mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

2. Koefisien Determinasi

Tabel 7 Koefisien determinasi uji hipotesis H1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.727	.725	3.724

a. Predictors: (Constant), budaya kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.725	3.721

a. Predictors: (Constant), perilaku_kerja, sikap_kerja

Dari tabel di atas, kita mendapatkan nilai koefisien determinasi atas pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 0,727 dan pengaruh dimensi budaya kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 0,729. Artinya, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh budaya kerja sebesar 72,7% dan dimensi budaya kerja sebesar 72.9%, kemudian selebihnya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

3. Persamaan Regresi

$$Y = 4,980 + 1,030 X_{1,a} + 1,314 X_{1,b}$$

Hasil Uji Hipotesis H2

1. Hasil Uji t

Tabel 8 Hasil Uji t untuk uji hipotesis H2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.487	2.942		6.963	.000
	kepuasan kerja	.853	.062	.725	13.812	.000

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.158	2.606		5.817	.000
	puas pekerjaan	2.549	.289	.520	8.811	.000
	puas_gaji	-.622	.259	-.126	-2.397	.018
	puas_promosi	.654	.313	.114	2.092	.038
	puas_supervisi	.658	.226	.171	2.915	.004
	puas_rekankerja	.782	.163	.261	4.803	.000

a. Dependent Variable: kualitas_layanan

Semua hasil Uji t untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan Sig. (pvalue) < 0,05. Hal ini berarti bahwa kepuasan kerja keseluruhan atau pun dalam dimensional nya mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan

2. Koesien Determinasi

Tabel 9 Koefisien Determinasi Uji Hipotesis H2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.523	4.905

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.658	4.155

a. Predictors: (Constant), puas_rekankerja, puas_gaji, puas_promosi, puas_supervisi, puas_pekerjaan

Dari tabel di atas, kita mendapatkan nilai koefisien determinasi atas pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 0,725 dan pengaruh dimensi kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah 0,817. Artinya, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 72,5% dan dimensi kepuasan kerja sebesar 81,7%, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

3. Persamaan Regresi

$$Y = 15,158 + 2,549 X_{2,a} - 0,622 X_{2,b} + 0,654 X_{2,c} + 0,658 X_{2,d} + 0,782 X_{2,e}$$

Tabel 10 Hasil Uji-T Hubungan Pendidikan, Masa Kerja Dan Usia Dengan Kepuasan Gaji

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.076 ^a	.006	-.012	1.451

a. Predictors: (Constant), usia, pendidikan, masa_kerja

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.856	.650		7.476	.000
	pendidikan	.135	.138	.076	.978	.330
	masa_kerja	.007	.035	.019	.200	.842
	usia	-.006	.024	-.025	-.262	.793

a. Dependent Variable: puas_gaji

Dari tabel di atas, kita menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan pengaruh karakteristik responden (usia, pendidikan, masa kerja) atas kepuasan kerja terhadap gaji. Hanya 6% (koefisien determinasi 0,006) kepuasan kerja terhadap gaji dipengaruhi bersama oleh usia, pendidikan dan masa kerja, 94% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain. Meskipun tidak signifikan, variabel usia berpengaruh negatif terhadap

kepuasan kerja, artinya semakin bertambah usia pegawai maka justeru tingkat kepuasan terhadap gaji semakin menurun.

Tabel 11 Hasil Uji-T Pengaruh Kepuasan Gaji Terhadap Kualitas Pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.380	.377	4.765

a. Predictors: (Constant), puas_gaji

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	34.428	1.299		26.508	.000
	puas_gaji	2.581	.251	.617	10.271	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_kerja

Merujuk persamaan regresi di atas, nilai negative pengaruh kepuasan terhadap gaji atas kepuasan kerja keseluruhan dapat diterjemahkan sebagai, jika pengaruh kepuasan kerja keseluruhan adalah positif terhadap kualitas pelayanan, maka saat kepuasan terhadap gaji menurun justeru akan memacu kinerja pelayanan untuk lebih baik lagi.

Hasil Uji Hipotesis H3

1. Hasil Uji t

Tabel 12 Hasil Uji T Untuk Uji Hipotesis H3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.672	2.520		1.060	.291
	budaya_kerja	.914	.071	.676	12.850	.000
	kepuasan_kerja	.296	.062	.251	4.776	.000

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Semua hasil Uji t untuk variabel budaya dan kepuasan kerja ini menunjukkan Sig. (p-value) < 0,05. Hal ini berarti bahwa budaya kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan medik.

2. Koefisien Determinasi

Tabel 13 Koefisien Determinasi Uji Hipotesis H3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.759	.756	3.508

a. Predictors: (Constant), kepuasan_kerja, budaya_kerja

Dari tabel di atas, artinya kualitas pelayanan medik dipengaruhi oleh budaya kerja dan kepuasan kerja secara bersamaan sebesar 75,9%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel

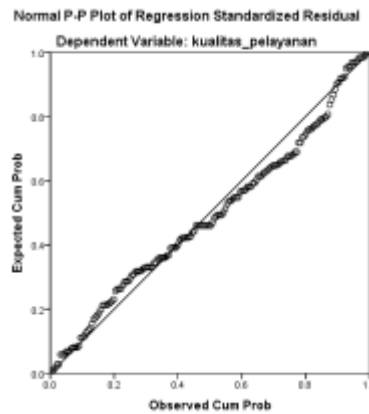
lainnya.

3. Persamaan Regresi

$$Y = 2,672 + 0,914 X_1 + 0,296 X_2$$

4. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 1 Grafik Normal P-Plot data penelitian

Dari grafik Normal P-Plot di atas terlihat bahwa titik-titik data penelitian ini membentuk suatu pola mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Asumsi Eksistensi

Tabel 14 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Residual

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	45.32	71.58	60.80	6.186	174
Residual	-9.475	15.956	.000	3.488	174
Std. Predicted Value	-2.502	1.742	.000	1.000	174
Std. Residual	-2.701	4.548	.000	.994	174

a. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai mean pada residual adalah 0,000 yang berarti mendekati nol, dan diperoleh standar deviasisebesar 3,488. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa datapenelitian ini memenuhi asumsi eksistensi.

c. Asumsi Independensi

Tabel 15 Hasil uji Durbin-Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.871 ^a	.759	.756	3.508	1.626

a. Predictors: (Constant), budaya kerja, kepuasan kerja

b. Dependent Variable: kualitas_pelayanan

Dari di atas diketahui uji Durbin-Watson yang telah dilakukan menghasilkan nilai koefisien Durbin-Watson sebesar 1,626. Angka tersebut lebih kecil dari pada 2, dan lebih besar dari pada -2, yang berarti masuk dalam rentang -2 s/d 2. Dengan demikian dapat dinyatakan data yang diperoleh dalam penelitian ini memenuhi asumsi independensi.

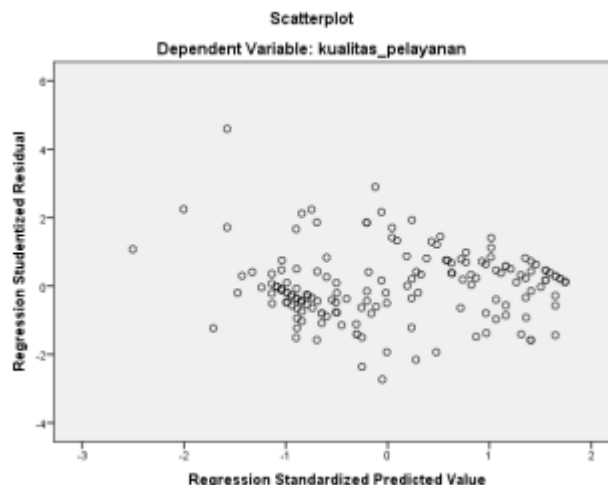
d. Asumsi Linearitas

Tabel 16 Hasil Uji Linieritas Budaya dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Medik

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kualitas_pelayanan * budaya_kerja		(Combined)	6721.184	17	395.364	30.765	.000
	Between	Linearity	6340.266	1	6340.266	493.363	.000
	Groups	Deviation from Linearity	380.919	16	23.807	1.853	.029
	Within Groups		2004.775	156	12.851		
	Total		8725.960	173			
kualitas_pelayanan * kepuasan_kerja		(Combined)	5688.438	26	218.786	10.588	.000
	Between	Linearity	4588.636	1	4588.636	222.066	.000
	Groups	Deviation from Linearity	1099.802	25	43.992	2.129	.003
	Within Groups		3037.522	147	20.663		
	Total		8725.960	173			

Koefisien untuk variabel budaya kerja maupun kepuasan kerja adalah 0,000. Hal ini berarti bahwa Sig. linearity atau p-value lebih kecil daripada 0,05. Dapat disimpulkan, asumsi linearitas terpenuhi pada hubungan antara kualitas pelayanan medik dengan budaya kerja maupun kepuasan kerja.

e. Asumsi Homoskedastisitas



Gambar 2 Scatterplot Uji Asumsi Homoskedastisitas Kualitas Pelayanan

Grafik scatterplot di atas menunjukkan bahwa titik-titikdata tersebar secara acak disekitar titik pusat (0,0). Dengandemikian, data penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Pembahasan

Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Medik

Persepsi budaya kerja dalam dimensi sikap dan perilaku kerja karyawan RS Khusus Paru Karawang menunjukkan citra positif, dengan rerata 3,393 dan 3,532, meskipun ada responden yang memilih skala ekstrim negatif. Tentu ini menjadi prioritas manajemen untuk melakukan pembinaan agar dapat dipastikan budaya kerja karyawan di pelayanan medik RS Khusus Paru Karawang seluruhnya positif dalam persepsi maupun aplikasi langsung dalam kerja pelayanan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Medik

Uji multivariate di penelitian ini menunjukkan bahwa empat dimensi kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan medik RS Khusus Paru Karawang. Walaupun demikian, kepuasan kerja secara keseluruhan dimensi akumulatif berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan medik RS Khusus Paru Karawang.

Pengaruh Budaya Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Medik

Analisis multivariate menunjukkan, budaya kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan medik RS Khusus Paru Karawang. Pengaruh tersebut cukup besar, sebagaimana dihasilkan dari uji statistic sebesar 75,9%. Budaya kerja mengambil peran positif paling besar mempengaruhi kualitas

pelayanan dengan koefisien sebesar 0,914 atau mendekati angka 1. Sedangkan kepuasan kerja hanya mempengaruhi secara positif kualitas pelayanan dengan koefisien 0,296. Walaupun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel tunggal terhadap kualitas pelayanan cukup kuat. Dan ini harus menjadi perhatian oleh manajemen RS Khusus Paru Karawang jika ingin memastikan kualitas pelayanan medik yang baik.

SIMPULAN

Dari perolehan hasil analisis dan pembahasannya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan menjawab rumusan masalah di awal penelitian ini, sebagai berikut:

1. Secara parsial, terdapat pengaruh yang kuat budaya kerja terhadap kualitas pelayanan medik di RS Khusus Paru Karawang.
Pengaruh ini mempunyai besaran positif 4,980. Jika nilai variabel budaya kerja tidak mengalami perubahan, maka nilai kualitas pelayanan adalah 4,980. Dengan peningkatan nilai budaya kerja, maka nilai kualitas pelayanan medik akan meningkat, sebaliknya penurunan nilai budaya kerja akan menurunkan nilai kualitas pelayanan medik di RS Khusus Paru Karawang.
2. Secara parsial, terdapat pengaruh yang kuat kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan medik di RS Khusus Paru Karawang.
Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan medik bernilai positif 15,158, artinya jika nilai variabel kepuasan kerja tidak mengalami perubahan, maka kualitas pelayanan medik bernilai 15,158. Setiap peningkatan nilai kepuasan kerja akan meningkatkan pula nilai kualitas pelayanan medik, sebaliknya jika nilai kepuasan kerja menurun maka kualitas pelayanan medik pun akan mengalami penurunan nilai.
3. Secara simultan, terdapat pengaruh yang kuat, budaya kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan medik di RS Khusus Paru Karawang. Pengaruh kedua variabel, budaya dan kepuasan kerja, berarah positif terhadap kualitas pelayanan medik senilai 2,672. Budaya dan kepuasan kerja karyawan yang meningkat akan menaikkan pula nilai kualitas pelayanan medik, sebaliknya kualitas pelayanan medik akan berkurang nilainya untuk setiap penurunan nilai budaya dan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- A H Rahim, A Raksanagara, *"Pengantar Epidemiologi"*, Unisba Press, 2021
- A Rohendi, A Amran, *"Telaah Hubungan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention"*, Jurnal Khatulistiwa Informatika 1 (1), 36-45, 2017
- Adhiputra, Made Wahyu, *"Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel"*, *Business Management Journal*, Vol.11 No.2, 2015.
- Alhamzani, Dewi Gusti, dkk, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda"*, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol.6, No.4, 2018 .
- Arachim, Dennys , *"Hubungan Antara Budaya Kerja Dengan Komitmen Organisasi Karyawan MNC Play Media Samarinda"*, PSIKOBORNEO, Vol.6 No.1, 2018. *Hotel Industry*, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol.6 N. 6, 2015
- Asgharian, Reza dkk *"The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship between Workplace Friendships and Turnover Intention in Iran Hotel Industry"* *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 6 No. 6, 2015
- Bahari, Sahudiyono, " *Memahami Fungsi-Fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM) Guna Mengoptimalkan Kinerja Perusahaan Pelayaran"*, Vol.XIII No.21, 2015.
- Dessler, Gary, *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*, Edisi Empat Belas, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta, 2015.
- Fikri, Sirhan, dkk, *"Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa"*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.3 No.1, 2016.
- Hasanah, *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru"*, Manajer Pendidikan Vol.9 No.1, 2015.
- Hasnih, dkk, *"Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng"* , Jurnal Mirai Management, Vol.1 No.2, 2016.
- Hayat, *"Manajemen Pelayanan Publik"*, Edisi Satu Cetakan Dua, PT Rajagrafindo Persada, Depok, 2017.
- Indriantoro, Nur, *"Metodologi Penelitian"*, Andi Offset, Yogyakarta, 2018.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004, *"Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit"*.

- Maria, Zeri, " *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat*", eJournal Administrasi Negara, Vol.4 No.2, 2014.
- Muhammad, Mukmin, " *Manajemen Pelayanan Prima*", STIA Al Gazali Barru, 2018.
- Purbasari, Dewi Maharani dan Dewi laily Purnamasari, " *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang*", Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol.2, No.1, 2018.
- Rini, Heri, " *Determinan Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Komitmen Organisasi*", Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.14 No.2, 2016.
- Rohman, Noer, " *Strategi Pimpinan dalam Peningkatan Budaya Kerja Di Perguruan Tinggi*", Jurnal MPI, Vol.1 No.2, 2016.
- Samsuddin, Harun, " *Kinerja Pegawai: Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi*", Indonesia Pustaka, Sidoarjo, 2018.
- Sugiyono , " *Metode Penelitian Bisnis*", Edisi ke Tiga, Alfabeta, Bandung, 2017.
- Sugiyono, " *Metode Penelitian Manajemen*", Cetakan ke Tiga, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati , " *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip TC Paramount Summarecon*" , Jurnal Sekretari, Vol.4 No.2, 2017.
- Suryani dan Hendryadi, " *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi*", Edisi Pertama, PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015.
- Tahir, Arifin, " *Perilaku Organisasi*", Edisi 1 Cetakan 1, Deepublish, Yogyakarta, 2014.
- Widodo, Suparno Eko, " *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015.
- Wijaya, Iwan Kurnia, " *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas*", AGORA Vol.6 No.2, 2018.
- Yusuf, Burhanuddin, " *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*", Edisi Satu Cetakan Satu, Rajawali Pers, Jakarta, 2015.
- Zulkifli, " *Pengaruh Budaya Kerja Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Urusan agama Kecamatan Aluh Aluh Kabupaten Banjar*", Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol.3 No.2, 2017 .
- Afrida, Nita, " *Manfaat Perilaku Organisasi*", Artikel diakses pada 20 Desember 2022, dari <https://nitaafrida.blogspot.com/2013/05/manfaatperilakuorganisasi.html?m=1>

Cognoscenti, Consulting Group, *"Peran Pimpinan Dalam Kepuasan Kerja"*, Artikel diakses pada 04 Desember 2019, dari <https://ccg.co.id/blog/2016/10/03/peran-pemimpin-dalam-kepuasan-kerjakaryawan/>

Dewi, Fenna *"Faktor Penghambat Budaya Kerja"*, Artikel diakses pada 6 Desember 2019, dari https://www.academia.edu/27482960/budaya_kerja

Fajri, Khairul, *"Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit"*, Artikel diakses pada 27 Desember 2019 dari <https://dataarsitek.com>

Manajemen Pintar, *"Kepuasan Kerja dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja"*, Artikel diakses pada 20 Desember 2022, dari <https://manajemenpintar.blogspot.com/2013/08/kepuasan-kerja-faktor-yangmempengaruhi.html?m=1>.