

PENGARUH PENGALAMAN KERJA, TINGKAT PENDIDIKAN, BUDAYA KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

**Feronica Dwi Cuslinda*)
Mattalatta *)
Hasmin *)**

***Abstract** : The Effect of Work Experience, Education Level, Work Culture and Quality of Service to Patients Satisfaction in Inpatients Unit Stella Maris Hospital Makassar. This study aimed to know (1) Work experience influence on patients satisfaction, (2) The education level influence on patients satisfaction, (3) The work culture effect on patients satisfaction, (4) The service quality effect on patients satisfaction, (5) Work experience, education level, work culture and influence service quality to the satisfaction of the patient in the hospital inpatient units Stella Maris Makassar simultaneously. This research was conducted in inpatient hospital units Stella Maris Makassar on 10th, 11th and 13th of January 2015. The sample of this study used purposive sampling about 37 respondents. Quantitative research used analytical survey by distributing questionnaires to analyze the facts and data necessary to support the discussion of research. The results showed that (1) There is a negative effect and no significant work experience to the satisfaction of the patients, (2) There is a positive and no significant effect of educational level to the satisfaction of the patients, (3) There is a positive and no significant influence the work culture of the patients satisfaction, (4) There is a positive and significant impact of service quality on patients satisfaction, (5) There is a positive and significant effect of variable work experience, education level, work culture and quality of service to patients satisfaction in hospital inpatient unit simultaneously Stella Maris Makassar.*

***Keywords:** Patient satisfaction, experience, education, work culture.*

PENDAHULUAN

Pelayanan saat ini merupakan sesuatu yang diharapkan konsumen, baik konsumen barang maupun konsumen jasa. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada harapan pelanggan. Oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Suatu perusahaan akan sangat diingat konsumen apabila memberikan pelayanan yang diharapkan konsumen. Begitu juga dalam pelayanan rumah sakit tentunya pelayanan merupakan hal yang sangat prioritas karena konsumennya adalah orang sakit yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan

terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruk yang dialami selama dirawat di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien bisa diukur dari banyak aspek antara lain dari perlakuan/ pelayanan yang diberikan perawat selama rawat inap. Berdasarkan latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. 2) Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. 3) Mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pasien pada unit

rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. 4) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. 5) Mengetahui pengaruh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara simultan.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan di rumah sakit terdiri dari rawat jalan dan rawat inap, rawat jalan adalah perawatan pasien yang dilakukan dalam waktu singkat dan tidak menginap sedangkan rawat inap adalah perawatan pasien sampai tahap menginap untuk mendapatkan terapi terhadap penyakitnya. Pada perlakuan pasien rawat inap terjadi interaksi antara pasien dan perawat, dalam interaksi inilah kepuasan pasien bisa dinilai, kepuasan pasien bisa diukur dari variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan budaya kerja dan kualitas pelayanan dari pelayanan yang diberikan perawat.

Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik Foster (2001). Basrowi dan Siti Juariah (2010) mengemukakan bahwa pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan pembangunan nasional, karena dalam pembangunan nasional itu diperlukan manusia-manusia yang berkualitas dalam segala hal. Dari sini dapat dilihat betapa pentingnya pendidikan, tetapi tidak semua manusia dapat mengenyam pendidikan. Hal ini dikarenakan salah satu penyebabnya adalah ekonomi. Budaya diartikan juga sebagai seperangkat perilaku, perasaan dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi, Osborn dan Plastik (2000). Menurut Tjiptono (2004) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berpengaruh dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan Chriswardani Suryawati, dkk. (2008) tentang "Penyusunan Indikator Kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah" bahwa dari delapan kelompok pertanyaan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa mayoritas mereka puas dengan pelayanan yang telah diterima, dengan presentase terendah pada kondisi fisik ruang perawatan pasien dan tertinggi pada pelayanan dokter. Tanpa mengesalkan perhatian pada pelayanan yang lain, kondisi kebersihan, keindahan dan kenyamanan ruang pasien juga penting.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar pada tanggal 10,11 dan 13 Januari 2015. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive* sebanyak 37 responden. Penelitian bersifat kuantitatif dengan menggunakan survey analitik dengan menyebarkan kuisioner untuk menganalisis fakta dan data yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella

Maris Makassar dengan menggunakan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari data primer. Data karakteristik pasien disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data karakteristik responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 37 orang yang merupakan pasien yang menjalani perawatan minimal 2 hari dan pasien yang mampu berkomunikasi dengan peneliti yang selanjutnya dapat diperinci berdasarkan umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, dan lama bekerja.

Diperoleh data bahwa dari 37 orang, yang paling banyak adalah yang berumur 56-60 tahun, yakni sebanyak 13 orang (35,1%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berumur 31-35 tahun, yakni sebanyak 1 orang (2,7%). Responden berdasarkan jenis kelamin bahwa dari 37 responden, lebih banyak responden yang berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 20 orang (54,1%) dan laki-laki berjumlah 17 orang (45,9%). Responden berdasarkan status perkawinan diperoleh data bahwa dari 37 responden, mayoritas responden telah menikah yakni sebanyak 30 orang (81,1%), sedangkan yang belum menikah sebanyak 7 orang (18,9%). Responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh data bahwa dari 37 orang, yang paling banyak adalah yang berpendidikan SMA, yakni sebanyak 18 orang (48,6%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan master, yakni sebanyak 1 orang (2,7%). Responden berdasarkan pekerjaan diperoleh data

bahwa dari 37 responden, sebagian besar responden telah bekerja yakni sebanyak 24 orang (64,9%), sedangkan yang tidak bekerja sebanyak 13 orang (35,1%). Responden berdasarkan lama bekerja diperoleh data bahwa dari 37 orang, yang paling banyak adalah yang telah bekerja 0-5 tahun, yakni sebanyak 13 orang (35,1%), sedangkan yang paling sedikit adalah yang telah bekerja 21-30 tahun, yakni sebanyak 4 orang (10,8%).

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing item pernyataan dalam kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasi *product moment* antara skor item dengan skor total (skor instrument). Jika suatu item memiliki korelasi item-total signifikan ($r_{yx} > r_{tabel}$), maka item pernyataan tersebut valid. Dalam uji validitas ini digunakan responden sebanyak 37 orang, sehingga pada tingkat signifikansi 5% dari tabel r diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,325$.

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Pearson Correlation* positif dan lebih besar dari pada nilai r tabel 0,325, Sugiyono (2013).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Arikunto (2010) suatu instrumen dikatakan reliabel/handal apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah 0,934. Angka ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah handal (reliabel).

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar maka digunakan analisis regresi linier berganda, dimana variabel bebasnya adalah pengalaman kerja (X1), tingkat pendidikan (X2), budaya kerja (X3), dan kualitas pelayanan (X4) serta variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y). Hasil uji regresi dapat dilihat ada tabel 4.

Dari hasil uji regresi berganda, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:
$$Y = 0,213 - 0,061X_1 + 0,165X_2 + 0,132X_3 + 0,744X_4$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan interpretasinya sebagai berikut:

b_0 (konstanta) = 0,213 artinya apabila variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan dalam keadaan konstan, maka kepuasan pasien adalah sebesar 0,213 satuan.

$b_1 = -0,061$, artinya apabila variabel pengalaman kerja (X1) meningkat 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan menurun sebesar 0,061 satuan.

$b_2 = 0,165$, artinya apabila variabel tingkat pendidikan (X2) meningkat 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,165 satuan.

$b_3 = 0,132$, artinya apabila variabel budaya kerja (X3) meningkat 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,132 satuan.

$b_4 = 0,744$, artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X4) meningkat 1 satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,744 satuan.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella

Maris Makassar secara simultan (bersama-sama). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung > F tabel, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila F hitung < F tabel, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan. Dari tabel 4.11 diperoleh F hitung lebih besar dari F tabel, yakni $22,267 > 2,668$. Jadi, variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan.

Uji T (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara parsial (sendiri-sendiri). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung > t tabel, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila t hitung < t tabel, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan. Dari tabel di atas diperoleh t hitung untuk variabel pengalaman kerja (X1) lebih kecil dari t tabel, yakni $-0,493 < 2,030$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni 0,625. Jadi, variabel pengalaman kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial. T hitung untuk variabel tingkat pendidikan (X2) lebih kecil dari t tabel, yakni $1,847 < 2,030$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni 0,074. Jadi, variabel tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial. T hitung untuk variabel budaya kerja (X3) lebih kecil dari t tabel, yakni $1,008 < 2,030$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni 0,321. Jadi, variabel budaya kerja mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap

kepuasan pasien (Y) secara parsial. T hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X4) lebih besar dari t tabel, yakni 4,926 > 2,030 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yakni 0,000. Jadi, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial.

Uji Korelasi

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien maka dilakukan uji korelasi. Dari hasil uji korelasi yang dilakukan didapat nilai korelasi (R) sebesar 0,858 yang signifikan pada $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Dari tabel di atas diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,736 (73,6%). Ini berarti bahwa variasi variabel terikat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan sebesar 73,6%, sedangkan sisanya 26,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Pengaruh pengalaman kerja terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel pengalaman kerja diperoleh koefisien sebesar -0,061, t-hitung -0,493 dan nilai signifikansi 0,625 yang berarti jika variabel pengalaman kerja meningkat 1 satuan maka akan menurunkan kepuasan

pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar sebesar 0,061 satuan. Dengan kata lain, pengalaman kerja yang meningkat justru menurunkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. Dalam penelitian ini, hasilnya tidak signifikan (lemah) yang berarti pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. Hal ini bisa dijelaskan bahwa semakin tinggi pengalaman kerja perawat maka akan menurunkan kedisiplinan kerja seperti kelelahan, jenuh secara psikologis, stress maupun penurunan kekuatan fisik, hal ini jelas dapat mempengaruhi produktifitas kerja, jadi bisa digambarkan sesuai hasil analisis regresi linear berganda bahwa pengalaman kerja yang meningkat akan menurunkan kepuasan pasien (Penelitian ini sejalan dengan Husnawati dalam As'ad, Astini, dkk (2013) yang meneliti tentang " Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar", bahwa semakin bertambah usia karyawan maka kinerjanya akan menurun. Penelitian ini juga didukung dari penelitian Siboro (2008) tentang "Hubungan Kondisi Kerja dan Karakteristik Individu dengan Stress Kerja Pada Pegawai Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Lubuk Pakam", bahwa semakin lama masa kerja seseorang maka semakin stress di dalam pekerjaannya karena pegawai yang sudah mempunyai masa kerja yang lama dapat menimbulkan kebosanan dalam bekerja atau merasakan kerja yang monoton dalam waktu yang lama.

Berdasarkan teori Lovelock, Christoper (2010) bahwa mengukur produktivitas di bidang jasa merupakan hal yang sulit, sebagaimana juga sulitnya mendefinisikan output di bidang jasa. Dalam proses pelayanan manusia, seperti pada rumah sakit, kita dapat melihat jumlah pasien yang dirawat dalam kurun waktu satu tahun melalui "sensus" rumah sakit atau melalui

rata-rata hunian. Tetapi bagaimana kita dapat menjelaskan berbagai jenis intervensi yang terjadi. Jadi berdasarkan teori diatas bahwa sulit untuk membedakan output pelayanan yang diberikan antara perawat yang mempunyai pengalaman kerja lama atau pengalaman kerja belum lama.

Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variable tingkat pendidikan diperoleh koefisien sebesar 0,165, t-hitung 1,847 dan nilai signifikansi 0,074 yang berarti jika variable tingkat pendidikan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar sebesar 0,165 satuan. Dengan kata lain, tingkat pendidikan yang bertambah akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. Namun dalam penelitian ini, hasilnya tidak signifikan, yang berarti tingkat pendidikan berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Siti Kholipah dkk (2013) "Hubungan Penerapan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Ambarawa" bahwa tingkat kepuasan pada pasien ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pekerjaan responden, dimana pendidikan terbanyak adalah SMA sebanyak 52,5% dan perguruan tinggi 21,2%. Kepuasan yang kurang berarti bahwa kebutuhan-kebutuhan pasien dalam hal pelayanan kesehatan belum terpenuhi, sehingga mendatangkan perasaan kurang puas dalam diri responden.

Sejalan juga dengan penelitian Husnawati dalam Astini As'ad (2013) bahwa pendidikan mempengaruhi kinerja karyawan. Dimana, semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka akan

meningkatkan kinerjanya. Sebagaimana yang dijelaskan A. Ikhsan Kadir (2014) bahwa pendidikan keperawatan sebagai pendidikan profesi mengarahkan hasil pendidikan menjadi tenaga professional. Melalui sistem pendidikan ini, dihasilkan perawat yang dapat menjalankan peran dan fungsinya sesuai dengan tuntutan profesi untuk memberikan pelayanan professional kepada masyarakat.

Pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variable budaya kerja diperoleh koefisien sebesar 0,132, t-hitung 1,008 dan nilai signifikansi 0,321 yang berarti jika variabel budaya kerja meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar sebesar 0,132 satuan. Dengan kata lain, budaya kerja yang membaik akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. Namun dalam penelitian ini, hasilnya tidak signifikan, yang berarti budaya kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hilmi, Indah L (2013) yang berjudul "Peran Employee Engagement sebagai Mediasi Budaya Organisasi Karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit" bahwa hasil statistik menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh pada kinerja individu.

Hal ini berbeda dengan pendapat Siti Kholipah dkk (2013) dalam penelitian "Hubungan Penerapan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Ambarawa" mengatakan bahwa gambaran kepuasan pasien rendah sebanyak 32 responden (32,3%) dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 67 responden (67,7%). Kepuasan pasien yang rendah terlihat

pada hasil penelitian pada pertanyaan perawat menjaga kebersihan ruangan pasien, perawat menjaga kebersihan peralatan yang akan digunakan, perawat tidak memberitahu tentang hal-hal yang harus dipatuhi, perawat tidak teliti dan tidak terampil, serta perawat tidak sering memeriksa kondisi pasien.

Budaya merupakan salah satu dari perwujudan atau bentuk interaksi yang nyata sebagai manusia yang bersifat sosial. Budaya yang berupa norma, adat istiadat menjadi acuan perilaku manusia dalam kehidupan dengan orang lain. Pola kehidupan yang berlangsung lama dalam suatu tempat, selalu diulangi, membuat manusia terikat dalam proses yang dijalaninya. Keberlangsungan terus menerus dan lama merupakan proses internalisasi dari suatu nilai-nilai yang mempengaruhi pembentukan karakter, pola pikir, pola interaksi perilaku yang kesemuanya itu akan mempunyai pengaruh pada pendekatan intervensi keperawatan (*cultural nursing approach*).

Berbeda pula pada penelitian yang dilakukan Zees yang berjudul "Analisis Faktor Budaya Organisasi Yang Berhubungan Dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo" bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara budaya organisasi dengan perilaku *caring* perawat. Semakin tinggi persepsi budaya organisasi perawat pelaksanaan semakin besar pula peluang terciptanya perilaku *caring* yang baik dibanding perawat pelaksana.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial diketahui bahwa variable kualitas pelayanan diperoleh koefisien sebesar 0,744, t-hitung 4,926

dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti jika variable kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar sebesar 0,744 satuan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang meningkat akan meningkatkan kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar. Dalam penelitian ini, hasilnya signifikan, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tri Sulistyono Yunarto (2011) dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tugurejo Semarang" yang menyatakan bahwa: 1) Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik memiliki koefisien regresi sebesar 0,321 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. 2) Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kehandalan memiliki koefisien regresi sebesar 0,321 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 3) Hasil analisis diperoleh bahwa variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi sebesar 0,171 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. 4) Hasil analisis diperoleh bahwa variabel jaminan memiliki koefisien regresi sebesar 0,166 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. 5) Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kepedulian memiliki koefisien regresi sebesar 0,192 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien, hal ini berarti bahwa kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian Mulyana,

Enggie Rucitra (2010) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ganesha Gianyar" diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ganesha, pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji struktural yang menghasilkan nilai *factor loading* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan sebesar 0,78. Angka ini berada diatas 0,50 dan menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara dua variabel tersebut. Nilai efek langsung variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan adalah 0,78, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan sebesar 78% (sangat kuat).

Azwar dalam Febriani (2012) kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pengalaman kerja, tingkat pendidikan, budaya kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara simultan. 2) Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pengalaman kerja terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara parsial. 3) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan tingkat

pendidikan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara parsial. 4) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan budaya kerja terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara parsial. 5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Stella Maris Makassar secara parsial.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike Diah, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Basrowi dan Siti Djuariah. 2010. *Analisis Kondisi Sosial Ekonomi dan Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Sri Gading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Volume 7 Nomor 1, April 2010.
- Foster, Bill, 2001. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*, PPM, Jakarta.
- Febriani, Valentina Anissa, 2012. *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hilmi, Indah L, dkk, 2013. *Peran Employe Engagement sebagai Mediasi Budaya Organisasi Karyawan Instalasi Farmasi Rumah*

- sakit*. Jurnal Farmasi Klinik Indonesia.
- Kadir, Ikhsan. A, 2014. *Profesionalisme Perawat Rumah Sakit*. Zifatama, Sidoarjo.
- Kholipah,Siti.Dkk, 2013. *Hubungan Penerapan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Ambarawa*. Jurnal Management Keperawatan, Volume 1 No 1.
- Lovelock, Christoper dkk, 2010. *Pemasaran Jasa*. Erlangga, Jakarta.
- Osborne, David dan Pastrik, Peter, 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. PPM, Jakarta.
- S,T, Siboro, 2009. *Hubungan Kondisi Kerja dan Karakteristik Individu Dengan Stress Kerja Pada Pegawai Lembaga Pemasarakatan kelas II B Lubuk Pakam 2008*. Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Sumatera Utara.
- Suryawati, Chriswardani dkk, 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi JawaTengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan kesehatan no 04 Desember .
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Zees, Rini Fahriani, 2012. *Analisis Faktor Budaya Organisasi Yang Berhubungan Dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat inap RSUD Prof. Dr.H. Aloei Saboe Kota Gorontalo*.
- *) **Mahasiswa Magister, STIE Amkop Makassar** Email : feronicadwicuslinda@gmail.com
- *) **Magister Manajemen, STIE Amkop Makassar** Email: mattalatta.ar@gmail.com
- *) **Manajemen,STIE Nobel Indonesia** Email: hasmintamsah@gmail.com