

## PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPAUSAN PASIEN DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR

Nur Mulyani<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Haerana<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study purposed to de termine how employee performance and its influence on patient satisfaction in Labuang Baji Makassar.hospital.data collection techniques were observation and questionnaire.data analysis techniques used descriptive analytical techniques and simple linear regression analysis techniques.the population in the study was the patients of Labuang Baji Makassar Hospital as many as 65 patients and 5 representatives in each poly.With drawal samples using nonprobability sampling technique with a sample size of 40 people.Based on the results of statistical analysis of the model summary table showed that the magnitude of the correlation value or the relationship (R) of 0.790.independent variable or employee (X) s performance on the dependent variable satisfaction y was shown by the adjusted (R) Square value of 0.614.it meant that 61% of the influence of the independent variable or employee (X) s performance on the dependent variable vatient (Y) sarisfaction in Labuang Baji Makassar Hospital also from the results of the output was in a good level.*

**Keywords :** *influence of employee performance, patient satisfaction*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yaitu teknik analisis deskriptif dan teknik analisis regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian adalah pasien RSUD Labuang Baji Makassar yaitu sebanyak 65 pasien yang di ambil 5 perwakilan dari setiap poli. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *nonprobability samling* dengan jumlah sampel 40 orang. Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel model summary, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,790. Dari besar pengaruh variabel independen atau kinerja pegawai (X) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,614 artinya 61% besar pengaruh variabel independen atau kinerja pegawai (X) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) di RSUD Labuang Baji Makassar, dari hasil output tersebut berada pada tingkat baik.

**Kata Kunci:** pengaruh kinerja pegawai, kepuasan pasien

---

\* nurmulyani@gmail.com

## PENDAHULUAN

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik.

Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bila mana kita benar-benar mempunyai kemauan untuk memberi pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan tidak akan efektif dan berhasil memuaskan masyarakat secara optimal bila kita tidak sedang mempunyai suatu kemauan untuk melayani. Jangan ada memberikan paksaan pada diri sendiri untuk melakukan pelayanan dalam keadaan demikian, yang akan muncul hanyalah kinerja layanan yang buruk, atau bahkan mungkin akan menimbulkan konflik antara petugas dengan masyarakat, yang akhirnya akan menurunkan reputasi diri/ organisasi.

Pelayanan publik merupakan corak dari jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi atau sebuah perusahaan, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

*Customer satisfaction* atau kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Persinggungan antara pelayanan publik dengan *customer satisfaction* pada sisi keprihatinan selalu saja ada ketidakpuasan di kalangan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah, sedangkan di sisi aparat pemerintahan, munculnya sikap skeptis itu dengan pertimbangan perbedaan benefit yang mungkin bisa diraih dari kualitas pelayanan yang di berikan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan atau pegawai. Penilaian kinerja karyawan/pegawai juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja pegawai adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan

lembaga atau instansi. Peranan tenaga kerja sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap organisasi, terutama organisasi yang bergerak di sektor jasa. Karyawan/pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pengguna jasa, karyawan/pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Bagi suatu pelanggan atau pengguna jasa, karyawan/pegawai sebagai tenaga kerja berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra citra organisasi, kinerja karyawan/pegawai bisa ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa sehingga organisasi dapat mengevaluasi kualitas layanan tenaga kerjanya. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Berdasarkan dari hasil pengamatan calon peneliti pada pra penelitian yang dilakukan pada pegawai RSUD Labuang Baji Makassar, bahwa kinerja pegawai bagian belum dapat dikatakan efisien, ini dibuktikan dengan pegawai yang sering melanggar ketentuan-ketentuan jam kerja, masuk kerja sering terlambat dan pulang lebih awal, selain itu fakta yang didapatkan di lapangan bahwa salah satu dari pegawai sering bersantai keruangan lain untuk

mengobrol dan bahkan sering keluar di jam kerja, ini menunjukkan bahwa pegawai tidak selalu berada di meja tugas, sehingga berimplikasi pada kinerja mereka yang juga berdampak pada kinerja Rumah Sakit tersebut.

Keterkaitan antara kinerja pegawai dan kepuasan pasien terhadap peningkatan kinerja pegawai juga di bahas dalam peratuaran pemerintah Nomor 46 Tahun 2011. Tujuannya untuk meningkatkan prestasi dan kinerja PNS. PP ini merupakan penyempurnaan dari PP Nomor 10 Tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS yang dianggap tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan hukum.

Adanya perilaku pegawai yang berimplikasi pada kinerja yang buruk di duga karena kurangnya semangat kerja atau kesadaran dari para pegawai untuk dapat bekerja lebih baik, atau bahkan bisa jadi karena di akibatkan tidak adanya komunikasi atau penagwasan yang baik dari pihak atasan atau bahkan para pegawai bekerja di bawah tekanan. Berdasarkan beberapa hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Makassar.

Dalam artian Manajemen sumber daya manusia memuat pengertian yang

ada kaitannya dengan pembangunan sumber daya manusia atau ASN dalam perusahaan atau sebuah instansi. Sumber daya manusia sering juga disebut sebagai personil, para pekerja-pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penindak organisasi dalam mencapai kualitasnya, atau dalam porsi yang merupakan harta dan berperan pada modal non material dalam suatu bagian bisnis, yang dapat di wujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011).

Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari perusahaan, karena manusia sebagai penindak aktivitas perusahaan, maka manajemen sumber daya manusia memfokuskan perhatiannya kepada masalah-masalah kepegawaian.

Menurut Hasibuan (2013) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut: “Manajemen sumber daya manusia sebagai ilmu dan seni yang mengatur keterkaitan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan karyawan, perusahaan dan masyarakat.”

Menurut ahli Pendapat Mangkunegara (2013:2) mengatakan bahwa :“Manajemen sumber daya

manusia merupakan suatu rancangan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian dalam balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Adapun beberapa penjelasan para ahli bahwa mahaem sumber daya manusia dapat di jelaskan bahwa kesenian yang mengandung ilmu dan sebagai pengatur semua pekerjaan tenaga kerja agar berjalan efisien agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Handoko (2011:4) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber sumber daya manusia adalah gabungan ilmu dan seni yang berguna untuk mengolah karyawan - karyawan, mengembangkan potensi manusia dan organisasinya, untuk melakukan serangkaian proses penendalian, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pemeliharaan, sampai pemberhentian sebagai upaya-upaya untuk

mengembangkan aktivitas manusia dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia wajib ditetapkan di perusahaan besar maupun perusahaan kecil untuk membuat perusahaan berhasil guna kemajuan persahaan tersebut, suatu organisasi itu juga bergantung pada karyawan yang berprestasi di dalam organisasi tersebut, untuk itu dibutuhkan karyawan berprestasi dan berkomitmen tinggi terhadap organisasi agar membawa perusahaan kearah yang lebih baik.

Jika suatu perusahaan ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas dan berlatar pendidikan yang baik. Karena pegawai yang kenerjanya baik akan memajukan persahaan. Maka dari itu, perlu seleksi baik untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik.

Standar kinerja dapat dilihat dari segi besaran dan kualitas tertentu sesuai dengan standart yang sudah diterapkan oleh instansi atau perusahaan bentuknya dapat bersifat *tangible* (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau *intangible* (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada pelaksanaan pekerjaan itu. Untuk mendapatkan kinerja pegawai yang baik dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik

itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

Pendapat Mangkuprawira dalam bukunya Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (2014:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terjadwal pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi berkaitan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai.

Definisi lain datang dari Murpy dan Cleveland dalam Pasolong (2014:175) mengatakan bahwa, kinerja adalah bobot karakter yang berorientasi pada beban dan pekerjaan. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai dalam sebuah organisasi ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaannya dan orientasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

Kinerja menurut Amstrong (2015:159) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut ahli Simanjuntak (2011:221), definisi kinerja adalah

tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

Dari definisi-definisi tersebut dapat di pahami bahwa kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai dengan pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

Menurut T.R. Mihaela (2013:15) indikator kinerja meliputi: 1. Kualitas pelayanan (*Quality of work*), yaitu bobot kegiatan yang didapatkan dapat memuaskan bagi penggunaanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja; 2. Komunikasi (*Communication*), yaitu keahlian karyawan dalam berhubungan dengan baik kepada pelanggan; 3. Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh peringkat waktu, sehingga karyawan diminta untuk bekerja segera dalam mencapai puncak kesenangan dan penambahan kerja; 4. Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melaksanakan pekerjaansebaik mungkin; 5. Inisiatif (*Intiative*), yaitu setiap karyawan - karyawan bisa memberaskan kasus

pekerjaannya sendirian agar tidak berlangsung kemandulan dalam bekerja.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tentunya memiliki beberapa tujuan, salah satunya adalah memberikan rasa puas kepada masyarakat. Menurut Pasolong tahun (2010:144), kepuasan adalah sebagaimana dalam tingkat persamaan seseorang yang setelah membandingkan produk dengan hasil dan angan-anganya.

Jenjang kepuasan merupakan manfaat dari selisih jarak kinerja yang dirasakan dengan angan-anganya. Apabila kinerja buruk otomatis harapan pelanggan, merasa kecewa dan tidak puas akan di rasakan oleh pelanggan. Sebaliknya jika kinerja sangat bagus sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Dengan rasa puas yang di dapatkan, terlihat kondisi dimana kinerja yang terapkan jauh melampaui impian pelanggan, ketika pelanggan dapat melihat hal ini terjadi maka akan merasa sangat puas dan akan membuat suatu komitmen dimana pelanggan akan mempunyai rasa setia yang terus berlangsung lama.

Dampak lain yang di timbulkan ketika pelanggan merasa puas adalah pelanggan akan kurang sensitif terhadap harga yang akan dibayarkan untuk

pelayanan yang mereka terima dan akan berkomentar baik tentang perusahaan itu sehingga dapat meningkatkan brand imej perusahaan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa puas merupakan suatu bentuk perasaan di dalam diri seseorang yang berupa suka cita, senang, dan kenyamanan yang terjadi karena apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan minimal sesuai atau melebihi harapan.

Menurut Rangkuti (2015:22) kepuasan konsumen adalah tanggapan konsumen terhadap ketidak sesuaian antara tingkat sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakan setelah pemakaian. Ahli lain memberikan pendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang/kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi/produk yang dirasakan dari yang diharapkan (Kotler,2012:42).

Konsumen rumah sakit disebut dengan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya dalam menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga pasien. (<http://kamuskesihatan.com> diakses pada 19 oktober 2012).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas secara individu karena terpenuhinya harapan atau keinginannya dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Rasa puas akan muncul ketika kinerja yang dirasakan minimal sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Sebaliknya ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diterimanya berada dibawah harapan pasien.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang di peroleh pasien setelah membandingkan kualitas pelayanan kesehatan yang di dapat dengan harapannya.

Kepuasan pasien diukur atas beberapa penilaian, dengan indikator penilaian sebagai berikut :1. Prosedur *pelayanan*, meliputi kesederhanaan alur pelayanan serta kesederhanaan pelayanan yang tentunya diimbangi kualitas pelayanan yang baik. Hal ini akan memberikan kemudahan kepada pasien dalam rangka mendapatkan perawatan serta pengobatan; 2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif



yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang harus diberikan oleh rumah sakit; 3. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan kesehatan oleh petugas rumah sakit sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen; 4. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat mengetahui kapan bisa kembali ke rumah atau sampai berapa lama harus mendapatkan perawatan; 5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan keramahan serta saling menghargai dan menghormati.

### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian di laksanakan kurang lebih selama dua bulan yaitu 22 Juni – 22 Agustus 2019, setelah peneliti melakukan seminar proposal dan mendapat izin penelitian dari Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan mutu (LP3M) Universitas Muhammadiyah Makassar. Lokasi penelitian yang

menjadi tempat meneliti yaitu di RSUD Labuang Baji Makassar.

Jenis penelitian yang di gunakan adalah jenis penelitian kuantitatif karena dalam penelitian kuantitatif memiliki dua variabel yang ingin di ketahui hipotesisnya sedangkan tipe penelitian dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif yakni mendeskripsikan, mencatat, analisis, serta menceritakan situasi yang sedang terjadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Labuang Baji Makassar yang berjumlah 40 orang pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel jenuh yaitu mengambil semua jumlah anggota populasi yaitu sebanyak 40 Orang pasien.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik observasi, adalah kegiatan mengamati langsung situasi yang sedang terjadi dilapangan atau lokasi penelitian. Kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan-pertanyaan (angket) kepada responden agar dapat mengisi daftar isian secara objektif. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi dalam penelitian ini



akan menggunakan bantuan software SPSS version 20.0 dan hasil analisis regresi akan digunakan untuk melakukan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Unsur-unsur intrinsik yang merajai kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, kemahiran, semangat, kesehatan, usia, keterampilan, perasaan dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, hubungan vertical dan bisa horizontal, imbalan, kontrol berupa suatu penyediaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, bentuk hukuman dan sebagainya.

Begitupun dengan kinerja pegawai atau petugas kesehatan RSUD Labuang Baji Makassar meliputi cara kerja, produktifitas kerja, serta hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai dalam melayani pasien.

Peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner untuk di analisis dengan dua variabel yaitu variabel X adalah kinerja pegawai dan variabel Y adalah kepuasan pasien, dari dua variabel tersebut dapat di ketahui hasil dari penelitian berdasarkan dari hasil kuesioner yang di bagikan dan diolah dalam bantuan software SPSS version 20.0.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 orang pasien di RSUD Labuang Baji Makassar sebagai responden, dilihat dari beberapa indikator variabel kinerja pegawai yang terdiri dari lima indikator:

Kinerja berupa kualitas pelayanan, yaitu kualitas kerja yang diberikan petugas rumah sakit umum Labuang Baji kepada pasiennya agar pasien merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai berupa Komunikasi, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien atau pengguna jasa medis pada RSUD. Labuang Baji Makassar.

Kecepatan, yaitu kecepatan bekerja serta tanggap para pegawai, baik pada bagian administrasi maupun petugas medis dalam memberikan pelayanan medis yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan para pengguna jasa medis pada RSUD. Labuang Baji Makassar.

*Kemampuan*, yaitu kemampuan atau pemahaman para pegawai dalam melaksanakan tugasnya seraca maksimal.

*Inisiatif*, yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah

pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam pekerjaan, dan bisa juga bahwa inisiatif merupakan bentuk pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai secara spontan, tanpa harus menunggu perintah dari atasan dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasien atau pengguna jasa medis pada RSUD. Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan hasil analisis data pada kelima indikator yang masing-masing memiliki lima pernyataan dari variabel kinerja pegawai dapat disimpulkan pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Tanggapan Responden tentang “Kinerja Pegawai (X)”**

No.	Indikator	Total Skor	Rata-Rata Skor
1.	Kualitas pelayanan	793	158,6
2.	Komunikasi	792	158,4
3.	Kecepatan	790	158
4.	Kemampuan	810	162
5.	Inisiatif	755	151
6.	<b>Kinerja pegawai</b>	<b>3.940</b>	<b>157,6</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel 1 diatas tanggapan responden tentang kinerja pegawai yang terdiri dari 5 indikator, yaitu diperoleh dari indikator kemampuan yang memiliki skor tertinggi dibanding dengan indikator yang lain, adapun total

indikator kemampuan yaitu 810 hal ini membuktikan bahwa kinerja pegawai cukup baik dalam melayani pasien.

Dengan adanya pegawai yang kinerjanya baik akan memajukan perusahaan. maka dari itu perlu seleksi

baik Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik. karena kinerja yang baik akan memberikan manfaat yang baik pula. Jika kinerja pegawai baik dalam memberikan pelayanan maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut, begitupun sebaliknya. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilihat dari empat indikator sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan meliputi kesederhanaan alur pelayananserta kesederhanaan pelayanan yang tentunya diimbangi kualitas pelayanan yang baik. Hal ini akan memberikan kemudahan kepada pasien dalam rangka mendapatkan perawatan serta pengobatan;
2. Persyaratan dalam pelayanan Persyaratan teknis dan administratif yang di perlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayananyang harus diberikan oleh rumah sakit;

3. Tanggungjawab dalam petugas pelayanan. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab yang di berikan dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan kesehatan oleh petugas rumah sakit sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen;
4. Kecepatan pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit - unit dalam penyelenggara pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat mengetahui kapan bisa kembali ke rumah atau sampai berapa lama harus mendapatkan perawatan.

Berdasarkan hasil analisis data pada keempat indikator yang masing-masing memiliki lima pernyataan dari variabel Y kepuasan pasien, dapat disimpulkan pada tabel berikut.

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden tentang “kepuasan pasien (Y)”**

No.	Indikator	Total Skor	Rata-Rata Skor
1.	Prosedur pelayanan	772	154,4
2.	Persyaratan pelayanan	792	158,4
3.	Tanggung jawab petugas	779	155,8
4.	Kecepatan	793	158,6
	<b>Kepuasan pasien</b>	<b>3.136</b>	<b>156,8</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Berdasarkan hasil analisis data diatas pada tanggapan responden tentang indikator kecepatan memiliki skor sebesar 793 atau dengan rata-rata 158,6 dan prosedur pelayanan memiliki skor 772 atau dengan rata-rata 154,4 hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar cukup baik dan dapat dilihat dari kecepatan petugas kesehatan.

Untuk lebih dari mengetahui konsistensi alat ukur, maka dilakukan uji reliabilitas, apakah alat ukur tersebut dapat dipercaya atau diandalkan untuk digunakan lebih lanjut. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach alpha*, dimana dikatakan reliabilitas jika *cronbach alpha* >0,60.

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja pegawai	0,908	Reliabel
Kepuasan pasien	0,864	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah

Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y pada tabel 3 diatas, nilai *cronbach alphavariabel X* mencapai angka 0,908 yaitu lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan diatas maka variabel X dalam penelitian ini dikatakan reliabel. Sedangkan vairiabel Y mencapai angka 0,864 dan lebih besar dari 0,60 maka variabel Y dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Uji hipotesis adalah suatu analisis untuk menguji pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan angka-angka yang ada didalam *unstandardized coefficient* beta, pembuatan regresi sederhana dapat dilihat hasil dari pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien pada responden sebesar 40 responden yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS versi 20.0 yang dapat difokuskan pada kinerja pegawai. Adapun hasil analisis regresi sederhana dapat diperoleh seperti pada tabel 6 dibawah ini.

**Tabel 4**  
**Hasil Hitung Regresi**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1574,388	1	1574,388	63,003	.000 <sup>b</sup>
	Residual	949,587	38	24,989		
	Total	2523,975	39			

- a. Dependent Variable: kepuasan pasien  
b. Predictors: (Constant), kinerja pegawai

Pembuatan regresi sederhana dapat dilakukan untuk menganalisis pengaruh linear sederhana antara satu variabel independen yaitu kinerja pegawai (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) di RSUD Labuang Baji Makassar. Pengawasandalam Uji regresi linear sederhana mengacu pada dua hal yakni :  
(a) Jika nilai signifikan lebih kecil < 0,05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis dua (Ha) diterima, (b) Jika nilai signifikan lebih besar > 0,05 artinya

variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y, maka Hipotesis dua (Ha) ditolak dan Hipotesis satu (H0) diterima.

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 4 Annova diatas digunakan untuk menentukan model persamaan regresi sederhana yang diketahui bahwa nilai F hitung = 63,003 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil < 0,05 maka variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

**Tabel 5**  
**Hasil Perhitungan**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,935	7,173		3,058	.000
	Kinerja pegawai	,569	,072	,790	7,937	.000

- a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Adapun rumus model persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam menentukan besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 21,935 + 0,569 (0)$$

$$Y = 21,935$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi (b) nilainya sebesar 21,935 yang menyatakan bahwa variabel independen atau kinerja pegawai (X) berpengaruh positif atau kuat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau kepuasan pasien

(Y). Berdasarkan hasil t hitung > t tabel (21,935 > > 2,021) atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05 sehingga berarti Ha diterima. Hal ini berarti kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Dari hasil hipotesis diatas yaitu hipotesis kedua atau Ha diterima menjelaskan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar, jika kinerja pegawai/petugas sangat baik maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, begitupun sebaliknya.

**Tabel 6**  
**Hasil Perhitungan**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790 <sup>a</sup>	,624	,614	4,999

a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 8 model summary diatas, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,790. Dari besar pengaruh variabel independen atau kinerja pegawai (X) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) ditunjukkan oleh nilai Adjusted R

Square sebesar 0,614 artinya 61% besar pengaruh variabel independen atau kinerja pegawai (X) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y) di RSUD Labuang Baji Makassar. Dari hasil output tersebut berada pada tingkat baik. Hal ini berarti kinerja pegawai memiliki pengaruh yang besar terhadap

kepuasan pasien – pasien, jika kinerja pegawai/petugas kesehatan dalam melayani pasien baik maka tentunya pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut, begitupun sebaliknya jika kinerja pegawai tidak baik maka pasien tidak akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan sisanya 39% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian atau yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan setiap tabel yang ada diatas dapat dilihat bahwa pengaruh kinerja pegawai memiliki pengaruh yang kuat terhadap terhadap variabel dependen kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar sudah cukup baik, ini di dukung dengan hasil wawancara di dapat di lapangan serta tanggapan responden yang cukup baik terhadap pernyataan-pernyataan indikator kinerja pegawai didalam kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Adapun bentuk yang di lakukan seperti melayani pasien dengan cepat, menghasilkan pekerjaan berkualitas, berkomunikasi yang baik dengan pasien dan bertanggung jawab

terhadap pekerjaannya. Dengan kinerja yang baik diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberukan baik dari prosedur pelayanan, persyaratn pelayanan, tanggung jawab, dan kecepatan petugas dalam melayani pasien.

Sesuai dengan pendapat Amstrong (2015:159) adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Sesuai yang di dapat dengan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kinerja pegawai berpengaruh sebesar 61% terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang baji Makassar. Hal ini juga ditunjukkan pada tabel hasil perhitungan dalam pelaksanaan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang baji Makassar berada dalam kategori baik.

Kontribusi kinerja pegawai sebesar 61% dapat diartikan bahwa ada memiliki faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelyanan. Angka 61% bukan angka yang kecil hal tersebut menggambarkan bahwa memang besar pengaruhnya



kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, oleh karena itu agar pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan maka pegawai atau petugas kesehatan perlu meningkatkan kinerjanya dengan baik pula.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis membuat kesimpulan dalam penelitian ini yang antara lain:

Penilaian tentang pelaksanaan kinerja pegawai dalam hal ini dokter, perawat, bidan, maupun petugas lainnya terhadap pasien di RSUD Labuang Baji Makassar menurut tanggapan yang responden dalam penelitian berada dalam kategori penilaian yang baik.

Penilaian tentang kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar menurut tanggapan responden dalam penelitian berada dalam kategori penilaian yang baik.

Dalam penelitian ini kinerja pegawai di anggap sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar sebesar 61% yang ditunjukkan dalam tabel model summary.

### DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Kotler.2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*, England : Pearson Education, Inc.
- Bohlander dan Snell, 2010. *Principles Of Human Resource Management* 15<sup>th</sup> ed. Mason, OH: south westrn-cengage learning.
- Fadel, 2009. *Reinventing government* (pengalaman dari daerah). PT. Eleks Media Komputindo. Jakarta.
- Gary Dessler, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Indeks, Jakarta.
- Handoko, 2011. *Manajemen*, Edisi Kedua, BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava. Yogyakarta.
- Haryanti, 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Hasibuan, 2013. *Manajemen Sumber Daya manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kotler.P.dan Keller, K.L. (2007) *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid. 1 Penerbit PT. Indeks : Jakarta.
- Kotler. P. 2012. *Marketing Management*. Edisi Milenium Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Mangkunegara, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mangkunegara, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit : PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis & Jackson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku 1,

- Alih Bahasa: Jimmy Sadli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Mihaela, Simona TRIF. 2013. *The Influence of Overall Satisfaction and Trust on Customer Loyalty. Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*, Vol. 8, No. 1.
- Moenir, H.AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nelson, 2014. *Lehninger's Principles Of Biochemistry*. 4<sup>th</sup> ed. U.S.A.: W.H. Freeman.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Edisi Millenium. Alfabeta ,Bandung.