

**PENGARUH PERILAKU KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BOLAANG
MONGONDOW UTARA**

Oleh
MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU
NIM: S.2119068

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PERILAKU KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
PASIHEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
BOLAANG MONGONDOW UTARA**

Oleh:

MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU

NIM: S.2119068

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Moch. Sakir., S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.I.P., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH PERILAKU KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh:
MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU
NIM: S.2119068

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui
Oleh tim penguji pada tanggal, Januari 2024

Tim Penguji:

1. Dr. Sukarman Rahim, M.Si
2. Dra. Salma P. Nua, M.Pd
3. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

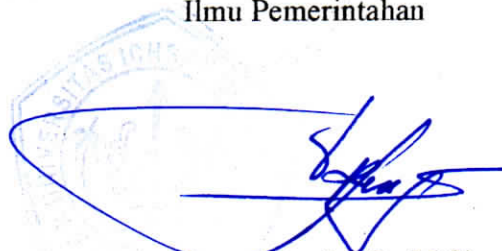
Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913027101

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN: 0926096601

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU
NIM : S2119068
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Bolaang mongondow utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) di Universitas Ichsan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan saya, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, 2 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan

MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU



ABSTRAK

MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU. S2119068. PENGARUH PERILAKU KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara. Hal ini berarti bahwa perilaku pegawai atau petugas medis dapat dikatakan bisa memberikan tingkat kepuasan pasien yang dirawat pada bagian rawat.

Kata kunci: perilaku kerja, kepuasan pasien, rawat inap

ABSTRACT

MOH CHALVIN CHRYSTI LIU. S2119068. THE EFFECT OF EMPLOYEE WORK BEHAVIOR ON INPATIENT SATISFACTION AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL OF NORTH BOLAANG MONGONDOW

This study aims to find the effect of employee work behavior on inpatient satisfaction at the Regional General Hospital of North Bolaang Mongondow. This study uses a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study covers 40 people. The data analysis method employs simple linear regression analysis. The results of this study indicate that employee work behavior affects inpatient satisfaction at the Regional General Hospital of North Bolaang Mongondow. It means that the behavior of employees or medical officers can be said to provide a satisfaction level for patients under treatment in the outpatient department.

Keywords: work behavior, patient satisfaction, inpatient care

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat didambakan oleh semua masyarakat dan menjadi tujuan suatu negara untuk menyehatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Negara yang berhasil mensejahterakan masyarakatnya adalah negara yang berhasil memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Masyarakat suatu negara yang tidak terurus dengan baik aspek kesehatannya, akan sulit bersaing dengan negara lain yang masyarakatnya sehat, karena masyarakat yang sakit-sakitan akan menghasilkan sumber daya manusia yang tidak produktif. Olehnya itu, masalah kesehatan juga mendapat perhatian yang sangat serius oleh pemerintah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Pada pasal 5 ayat (2) disebutkan, bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut, maka pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan untuk seluruh masyarakat di setiap daerah, mulai dari desa/kelurahan sampai tingkat provinsi. Salah satu fasilitas kesehatan yang dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi kesehatan yang sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Kesehatan adalah unsur utama yang dibutuhkan setiap orang dalam mencapai derajat

kesehatan yang optimal. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Kurnia (2017:2), yang mengatakan bahwa harus disadari bahwa hidup dan kebebasan manusia akan menjadi tanpa makna, jika kesehatannya tidak terurus.

Berbagai bentuk pelayanan diberikan rumah sakit kepada masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, mulai dari konsultasi kesehatan, pelayanan rawat dan rawat inap, gawat darurat, dan sebagainya. Salah satu perawatan kesehatan yang memerlukan banyak kontak antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien ialah perawatan rawat inap, karena pasien harus bermalam di rumah sakit sehingga kontak dengan perawat rutin terjadi. Perawatan rawat inap diberikan kepada pasien yang masih perlu observasi, diagnosa dan terapi untuk pasien dengan keadaan medis atau mengalami penyakit kronis, serta memerlukan perawatan dokter setiap hari.

Demikian halnya dengan pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dengan rumah sakit yang berlangsung dalam waktu yang lama, sehingga kepuasan pasien sangat kental terasa karena melibatkan pasien sebagai pihak yang menerima pelayanan medis, dokter dan perawat sebagai pihak yang memberikan pelayanan medis, dalam hubungan yang sensitif yang berkenaan dengan kepuasan pasien, mutu pelayanan yang diberikan, dan citra rumah sakit itu sendiri. Semua hal tersebut tentunya akan menjadi perhatian pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, informasi yang diterima dari pasien, pelayanan kesehatan untuk pasien rawat inap masih kurang maksimal terutama yang berkaitan dengan perilaku petugas kesehatan, seperti lamanya proses masuk rawat inap, dokter terkadang tidak berada di tempat ketika dibutuhkan sehingga pasien harus menunggu kedatangan dokter yang bertugas, keterlambatan pelayanan perawat dan dokter yang bertugas, serta sikap dan perilaku sebagian petugas yang kurang komunikatif, termasuk keacuhan dan terkadang kekurangramahan kepada pasien atau keluarga pasien.

Kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien, merupakan gambaran kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik, bukan dilihat dari keberadaan fisik rumah sakit, seperti fasilitas kesehatan yang lengkap dan canggih, kelengkapan teknologi, dan ketersediaan tenaga medis yang ahli, akan tetapi kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan, karena sikap dan perilaku kerja yang baik akan mencerminkan profesionalisme dan komitmen kerja petugas kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, dimana pasien secara langsung merasakan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan. Dengan demikian, semakin berkualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien

dan selanjutnya akan berdampak positif pada perilaku atau niat pasien dalam menyikapi pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Permasalahan terkait perilaku kerja petugas dalam pemberian pelayanan kesehatan pasien, telah banyak dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan Suwandi (2008) yang menyimpulkan bahwa masih terdapat perawat yang cenderung emosi pada saat menerima keluhan pasien tentang kondisi kesehatannya, perawat yang hanya duduk-duduk di ruang perawat dan jarang berkeliling ruangan pasien rawat inap sehingga cenderung tidak mengenai kondisi pasien di ruangan rawat inap, kurang paham tentang program pengobatan yang sudah diberikan dan yang akan diberikan, serta perawat yang masih kurang memahami keluhan yang dirasakan pasien. Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Malini (2009) yang menyimpulkan bahwa perilaku kerja perawat masih kurang ramah dalam melayani pertanyaan pasien, berperilaku tidak bersahabat dan jarang tersenyum.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku kerja yang baik masih kurang ditunjukkan oleh perawat yang bekerja di beberapa rumah sakit. Padahal perilaku kerja inilah yang merupakan faktor penting dan harus dipahami oleh manajemen rumah sakit, karena semua hal yang ditimbulkan oleh petugas kesehatan dalam bekerja akan mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit. Theedens (1996:16) mengatakan bahwa perilaku kerja merupakan tanggapan dalam perjalanan suatu organisasi atau sikap dan persepsi seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang dialami dalam lingkungan kerja yang menyenangkan hendaknya memperhatikan komunikasi, emosi di tempat kerja dengan menetapkan batasan pada setiap perilaku

bekerja dan mengingat perbedaan yang ada. Dengan memahami gaya kerja tenaga medis, rumah sakit akan dengan mudah mengelola dan memahami tenaga medis, dengan mudah menciptakan lingkungan kerja yang konsisten dan positif, agar semua kegiatan pelayanan medis dapat berjalan dengan lancar dan meningkatkan mutu pelayanan medis. Keberadaan rumah sakit, dalam kegiatan sehari-hari yang harus bersinggungan dengan pasien, selain perilaku tenaga medis juga harus memperhatikan kepuasan pasien. Masyarakat sebagai pasien tentunya menginginkan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan kesehatannya. Hal ini membuat pasien menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Untuk mewujudkan kepuasan pasien, rumah sakit harus dapat meningkatkan nilai rumah sakit, karena semakin baik penilaian yang diberikan pasien selaku pengguna pelayanan, akan semakin tinggi atau meningkatkan kepuasannya dalam menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, Pengaruh Perilaku Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

2.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pokok sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara?

1.1. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.1.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai perilaku kerja pegawai dan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

1.1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

1.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Dari segi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi dalam membentuk perilaku kerja pegawai sebagai upaya untuk mendukung kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

2. Dari segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pemerintahan, teristimewa menyangkut perilaku kerja pegawai dan kepuasan pasien rawat inap.

3. Dari segi peneliti

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti menyangkut masalah perilaku kerja pegawai dan kepuasan pasien. Sedangkan untuk peneliti sendiri, hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan perbandingan antara teori dan konsep selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep pelayanan

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pelanggan, penumpang dan lain-lain). Tingkat pelaksanaannya hanya bisa dirasakan oleh mereka yang melayani dan dilayani. Dalam hal ini terdapat komunikasi internal antara kedua belah pihak dan kepuasan yang dicapai bergantung pada situasi pada saat interaksi pelayanan tersebut. Jika, dalam upaya untuk memuaskan satu sama lain, tidak ada hubungan timbal balik, kesinambungan interaksi selanjutnya dapat terhambat.

Christopher dalam Yun, dkk (2004:102) mengatakan bahwa layanan adalah rangkaian kesatuan antara waktu pemesanan dengan waktu barang atau jasa diterima dan digunakan, dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat/konsumen dalam jangka panjang. Konsep pelayanan sering diidentikkan dengan kata “mengurus” yang menggambarkan suatu pekerjaan. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan adalah salah satu kegiatan yang dilakukan organisasi kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Dapat juga dikatakan bahwa layanan adalah suatu proses untuk mencapai tujuan.

Moenir (2018:17), mengatakan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses. Karena proses pelayanan berlangsung secara teratur, terus menerus dan mencakup seluruh kehidupan masyarakat, maka kebutuhan dan

pelayanan masyarakat dijabarkan melalui teori siklus hidup kepemimpinan. Sementara itu, Wirawan (2019:27) berpendapat bahwa pelayanan pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses sebagai proses pelayanan, berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilakukan oleh sekelompok orang untuk memenuhi kepentingan sekelompok orang lain dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun non pemerintah.

Pada umumnya masyarakat membutuhkan produk yang memiliki tiga ciri utama, yaitu:

1. Faster, biasanya berkaitan dengan aspek waktu yang menggambarkan seberapa cepat dan mudah atau nyaman mendapatkan produk.
2. Lebih murah, menggambarkan harga suatu produk yang harus dibayar oleh masyarakat.
3. Lebih baik, relatif terhadap dimensi kualitas produk yang diproduksi.

Selanjutnya menurut Moenir (1992:89) faktor yang memberikan pengaruh pada pelayanan umum di organisasi antara lain:

1. Prosedur

Prosedural adalah aspek tindakan administratif yang biasanya dilakukan oleh seseorang dengan cara yang sesuai dan diterima secara umum untuk melaksanakan

fase penting dari suatu kegiatan. Prosedur pelayanan publik melibatkan semua fasilitas, termasuk sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

2. Sumber daya manusia dalam memberi pelayanan

Organisasi yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat harus memberikan pelayanan secara tertulis, responsif, fokus dan menyadari bahwa kepuasan masyarakat adalah segalanya.

Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (1996), telah menetapkan kriteria pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kriteria ini digunakan dalam pemberian penghargaan “Adhisatyabakti” kepada sejumlah instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, antara lain adalah aspek yang menyangkut kesederhanaan. Kriteria ini berarti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan jenis pelayanan tertentu. Persyaratan lain terkait dengan kejelasan dan kepastian proses dan prosedur pelayanan, permintaan pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja atau personel yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menerbitkannya, otorisasi (departemen), rincian biaya dan prosedur pembayaran, dan jadwal penyelesaian perawatan (layanan).

Aspek yang berkaitan dengan keamanan, kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. *Aspek keterbukaan* juga

merupakan salah satu persyaratan yang terkait dengan proses atau prosedur, persyaratan, unit kerja/manajer yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan, kerangka waktu, rincian biaya/tarif dan masalah terkait penyedia layanan lainnya harus diumumkan kepada publik sehingga mudah diketahui / dipahami oleh masyarakat.

Aspek lainnya berkaitan dengan tingkat efisiensi yang mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

Di samping itu, *aspek yang berkaitan dengan tingkat ekonomi*, nilai dan jasa pelayanan yang disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan menurut aturan yang berlaku disetiap obyek pelayanan, *keadilan yang merata*, kriteria ini mengandung arti bahwa jangkauan pelayanan, harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat yang berkepentingan.

Aspek berkaitan dengan ketetapan waktu, adalah menyangkut kesesuaian waktu yang telah ditetapkan, yang biasanya ditegaskan dalam undang-undang yang bersifat operasional dan kriteria yang bersifat kualitatif, antars lain dapat diukur dari jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam periode tertentu, lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan, kepada pelanggan dan frekuensi keluhan dan pujian masyarakat terhadap intansi yang terlihat dalam pemberian pelayanan (pengurusan) suatu jenis usaha.

Pelanggan mempertimbangkan tingkat kualitas pelayanan. Kualitas menurut pelanggan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan (expected service) (Gronroos, C, 1990:hal. 20). Jika layanan yang dirasakan pelanggan melebihi harapannya maka persepsi kualitas menjadi positif, setidaknya jika layanan yang dirasakan tidak dapat mencapai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif).

2.2 Konsep pelayanan kesehatan

Untuk mencapai pelayanan yang baik, aparat pemerintah harus meningkatkan kualitas, kemampuan dan kesejahteraan manusianya. Dengan administrasi kepegawaian yang mantap bisa diperoleh dengan pola pengembangan karir berdasarkan prestasi kerja. Kemampuan sikap mental melalui upaya pendidikan dan latihan serta disiplin pegawai.

Pelayanan kesehatan rumah sakit pada hakekatnya berupa upaya pelayanan kesehatan melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat termasuk pelayanan medik operasi dan fasilitas penunjang. Upaya kesehatan di rumah sakit tidak hanya terfokus pada upaya penyembuhan (curing) dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi), tetapi juga pada upaya promosi kesehatan (advertisement) dan pencegahan (prevention). (Muninjaya, 2010:220). Sehubungan dengan itu, diantara upaya kesehatan yang dilakukan di rumah sakit adalah upaya penyembuhan (kuratif)

dan upaya pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilakukan melalui transfusi darah.

Pelayanan kesehatan dasar disebut juga dengan pelayanan kesehatan dasar meliputi jenis pelayanan medis tertentu yang dianggap esensial (sangat penting) untuk memelihara kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat masyarakat untuk mencapai kehidupan yang produktif secara ekonomi dan sosial. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa kategori layanan ditentukan oleh kondisi epidemiologi suatu negara (Kementerian kesehatan, 2018).

Levey dan loomba (1973) dalam Azrul Azwar (2016:42) pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat.

Alamsyah (2012:21) pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit, sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Pelayanan kesehatan meliputi semua pelayanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Layanan kesehatan yang baik memberikan layanan yang efektif, aman, dan

berkualitas tinggi kepada orang yang membutuhkan, didukung oleh sumber daya yang tepat. Upaya pembangunan kesehatan dapat berjalan efektif apabila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan meliputi sumber daya manusia, fisik dan keuangan. Kesehatan yang baik sangat penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan pengentasan kemiskinan

2.3 Konsep perilaku kerja

Perilaku individu dalam organisasi dapat dipahami lewat suatu pengamatan dari bagaimana suatu organisasi itu dimulai, tumbuh, dan berkembang, dan bagaimana pula suatu struktur proses, dan nilai dari suatu sistem tumbuh bersama-sama yang memungkinkan mereka menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Menurut Shane (2008:195) perilaku dan kinerja individu dipengaruhi langsung oleh empat faktor, yaitu motivasi, kemampuan, peran persepsi, dan faktor-faktor situasional. Dari pengertian ini dapat dikatakan bahwa perilaku meliputi semua aspek yang mencerminkan sikap dan tindakan seseorang dalam melakukan interaksi dengan lingkungannya yang pada akhirnya melahirkan perilaku organisasi.

Untuk dapat melakukan suatu pekerjaan, perilaku kerja merupakan syarat yang diperlukan. Perilaku kerja tertentu akan memungkinkan aparatur untuk bekerja dengan baik dan bekerja sesuai dengan keinginan institusi. Alur kerja standar mengatur cara perangkat berbicara dan bergerak saat bekerja. Perilaku kerja juga merupakan standar kinerja, tata kerja, kode etik dan aturan institusi.

Lalu, Robbins (2015:5) menyatakan perilaku kerja ialah bidang kajian yang membahas akibat seseorang terhadap sikap dan tindakan orang di lingkungan kerja. Robbins menjelaskan bahwa perilaku organisasi berfokus pada perilaku atau tindakan dalam organisasi dan serangkaian prestasi terbatas dan variabel yang terkait dengan sikap aparatur. Juga, Robbins (2015:11) menyatakan bahwa perilaku umum dapat diprediksi jika kita mengetahui bagaimana seseorang bereaksi terhadap suatu situasi dan apa yang penting baginya. Meskipun perilaku satu orang mungkin tampak tidak rasional bagi orang lain, ada alasan untuk percaya bahwa perilaku pada umumnya dimaksudkan untuk masuk akal dan dianggap masuk akal oleh mereka.

Apabila perilaku kerja aparatur mengarah pada sesuatu yang mendukung efektivitas organisasi, maka perilaku kerja aparatur tersebut akan tercermin dengan adanya aparatur yang penuh disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Sebaliknya, apabila perilaku kerja aparatur yang bersangkutan mengarah pada sesuatu yang kurang menguntungkan organisasi, maka akan tercermin pola perilaku kerja aparatur yang tidak kondusif dalam organisasi dan sikap yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Menurut Wursanto (2016:278) untuk mengarahkan perilaku individu kearah perilaku organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1. Memberikan pemahaman bahwa kegagalan pencapaian tujuan organisasi juga merupakan kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan individunya. Sebaliknya, jika tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif, maka organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya yang beragam. Dengan demikian, tidak

tercapainya tujuan organisasi tidak hanya merugikan pimpinan, tetapi juga merugikan anggota organisasi baik secara individu maupun kolektif.

2. Dengan menerapkan teknik kepemimpinan yang tepat, seperti teknik persuasi, teknik informasi, teknik propaganda, dan teknik komunikasi. Menetapkan ketentuan dan peraturan yang berbeda yang harus diikuti oleh setiap anggota, diikuti dengan ketentuan yang mengatur hukuman bagi mereka yang melanggar ketentuan tersebut.
3. Meningkatkan hubungan dalam organisasi, khususnya hubungan staf yang harmonis antar anggota untuk menciptakan loyalitas yang tinggi antara pimpinan dengan bawahan dan sebaliknya, serta loyalitas antar anggota atau bawahan.
4. Memberikan peluang kepada anggota untuk memberikan saran yang berkaitan dengan kepentingan organisasi. Jadi pemimpin bersikap demokratis.

Dari pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja ialah tindakan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewajiban mereka atau bisa juga dikatakan bahwa perilaku kerja berkaitan dengan kemampuan kerja dan sikap dari para pegawai dalam bekerja.

2.4 Indikator perilaku kerja

Organisasi adalah kumpulan orang-orang dengan sikap dan perilaku tertentu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Layanan adalah sistem kolaboratif yang memfasilitasi upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula birokrasi adalah suatu sistem yang berusaha memahami perilaku para anggota organisasi, agar

tetap rasional, sehingga efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, perilaku kerja sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur.

Menurut Bryson (2018:41), ada empat indikator yang menjadi tolak ukur perilaku kerja yaitu:

1. Kemampuan hubungan sosial (*cooperatives-social skills*)

Menurut Oxford, kolaborasi melibatkan melakukan sesuatu bersama atau bekerja dengan orang lain menuju tujuan bersama. Ini berarti mengandalkan keterampilan sosial untuk bekerja sama di antara para pekerja untuk mencapai tujuan bersama

2. Kualitas pekerjaan (*work quality*)

Pegawai harus menunjukkan kualitas pekerjaannya agar diakui dan dihargai oleh atasan atau rekan kerja

3. Kebiasaan kerja (*work habits*)

Kebiasaan kerja berhubungan dengan perilaku positif dan negatif di tempat kerja.

4. Pengendalian diri (*personal presentation*)

Kemampuan mengendalikan diri dan bersikap profesional dalam bekerja atau dengan kata lain kemampuan mengendalikan emosi dalam bekerja

Berhasilnya perilaku kerja dalam suatu organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Lateiner dan Levine (2007:67-68) adalah sebagai berikut:

1. Disiplin pada ketentuan jam kerja

Jam kerja adalah waktu yang telah ditentukan dimana seseorang pegawai harus berada di tempat kerjanya untuk melaksanakan tugas-tugas kantor sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku. Pegawai negeri sipil dapat dikatakan berperilaku baik dan disiplin waktu, apabila datang tepat waktu serta pulang pada jam yang telah ditentukan.

2. Disiplin dalam berpakaian dinas

Pakaian dinas adalah pakaian kerja pegawai negeri sipil yang harus dikenakan untuk kegiatan kantor sehari-hari dengan memakai identitas yang sudah ditentukan oleh kantor tersebut, kecuali untuk hari jumat tidak diharapkan memakai pakaian dinas melainkan berpakaian olah raga.

3. Tanggung jawab pegawai

Setiap pegawai yang ada dalam satu unit organisasi pastilah memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Perilaku kerja yang baik adalah jika setiap pegawai mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing kemudian melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tersebut secara bertanggung jawab.

2.5 Konsep dan indikator kepuasan

Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah, termasuk rumah sakit. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan

penyelenggaraan pemerintahan. Keadaan ini tentunya juga menjadi syarat yang harus disediakan oleh seluruh rumah sakit di semua daerah. Penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak manajemen rumah sakit.

Pohan (2020) menyatakan bahwa masyarakat atau pasien memandang pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diberikan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, menanggapi dan berpotensi menyembuhkan keluhan mereka serta mencegah perkembangan atau penyebaran penyakit. Pendapat pasien penting karena pasien yang puas akan patuh berobat dan ingin kembali berobat. Lebih lanjut Pohan menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat yang dirasakan pasien dari kinerja pelayanan medis yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas atau merasa tidak puas apabila pelaksanaan pelayanan medis yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya.

Di lain pihak, Supranto (2019) mengatakan bahwa kepuasan merupakan bentuk emosi yang dimiliki seseorang setelah mengalami pelayanan yang sesuai dengan harapan. Kemudian, Azwar (2016), aspek kepuasan dapat dibedakan menjadi dua yakni

- a) Kepuasan yang mengacu kepada penerapan standar kode etik profesi. Dengan pendapat ini ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu

kepada penerapan standar kode etik profesi yang baik saja. Ukuran–ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup pemikiran terhadap kepuasan mengenai hubungan petugas dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan pengetahuan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan dan keamanan tindakan.

- b) Kepuasan yang mengacu kepada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien, didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan, keterjangkauan pelayanan kesehatan, efisiensi pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan.

Indikator kepuasan masyarakat atau pasien dikemukakan oleh Muninjaya (2014) mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien saat menerima pelayanan pasti tidak sama, mungkin banyak faktor yang mempengaruhi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan yaitu pemahaman pengguna layanan terhadap jenis layanan yang akan mereka terima. Dalam hal ini komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan merupakan *high personel contact* yakni.

- a) Empati atau (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan,
- b) Biaya (*cost*),
- c) Penampilan fisik (kerapian) petugas,
- d) Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*),

- e) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*).
- f) Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini,
- g) Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan, dan
- h) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Kepuasan pasien merupakan fungsi evaluasi pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit dengan harapan sebelum pasien menerima pelayanan medis dari rumah sakit sebagai provider, pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan rumah sakit lebih tinggi atau minimal sama dengan harapan pasien. Mengingat mutu pelayanan khususnya pelayanan medis di rumah sakit tidaklah sederhana karena di satu sisi secara sosial bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan medis secara manusiawi, namun di sisi lain juga harus diperhatikan habis-habisan. prinsip ekonomi yang berkaitan dengan pengelolaan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasi dan pemeliharaan.

2.6 Rumah sakit

Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis perorangan secara menyeluruh, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.

1204.Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, yang menetapkan bahwa Rumah Sakit adalah suatu bentuk pelayanan kedokteran yang pemusatan pelayanan kedokterannya orang sakit dan sehat. orang, atau bisa menjadi tempat berkumpulnya orang sakit dan sehat. di mana penyakit ditularkan dan memungkinkan kerusakan lingkungan dan masalah kesehatan.

Dengan demikian, rumah sakit adalah merupakan salah satu sarana kesehatan yang sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Dibutuhkan peralatan dan perlengkapan yang memadai untuk operasional Rumah Sakit. Sebagai salah satu institusi sosial, Rumah Sakit dituntut untuk mengutamakan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat tidak memandang golongan, suku, ras, agama semua harus dilayani. Oleh Rumah Sakit harus dibarengi dengan pengelolaan Manajemen yang baik, Sumber Daya Manusia yang profesional. Hal ini tentunya tidaklah mudah untuk diwujudkan akan tetapi dengan membangun komitmen semua pihak termasuk dukungan Pemerintah Daerah sehingga eksistensi Rumah Sakit akan sangat berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat disamping memberikan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian daerah.

Menurut Utama (2019:32), rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk

memberikan pelayanan bermutu yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Setiap rumah sakit menerapkan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berfokus pada kepuasan pasien, sehingga rumah sakit terus berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika proses pemberian pelayanan medis dari rumah sakit ke konsumen konsisten dengan apa yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena jika pasien puas maka mereka akan terus menggunakan jasa pilihannya. Olehnya itu, manajemen rumah sakit harus senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat selaku pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit memiliki dua komponen yaitu kesesuaian dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan penilaian terhadap setiap faktor yang berperan dalam kepuasan pasien. Sistem pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan melalui saluran klinis dan pelayanan, termasuk perspektif pasien, seperti kualitas pelayanan medis yang mereka butuhkan.

2.7 Rawat inap

Rawat inap merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan kontribusi yang signifikan dalam berbagai aspek, antara lain jenis

pelayanan, aspek keuangan, pemasaran, etika dan hukum serta pekerjaan, manajemen dan administrasi rumah sakit itu sendiri. Rawat inap adalah istilah yang mengacu pada proses profesional medis merawat pasien untuk penyakit tertentu, di mana pasien dirawat di kamar rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruangan tempat pasien dirawat, dulu ruangan ini hanya sebuah ruangan yang dipenuhi orang. Saat ini kamar rawat inap di banyak rumah sakit sangat mirip dengan kamar hotel. Pasien yang memerlukan rawat jalan di unit rawat jalan akan mendapat surat perintah berobat dari dokter pemeriksa, jika pasien memerlukan rawat inap atau dirawat di rumah sakit.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien rawat inap dengan menggunakan tempat tidur perawatan untuk keperluan pemantauan, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan/atau pelayanan medis lainnya (Kemenkes RI) Tahun 1997 dalam Suryanti (2018:12). Dalam dokumen depkes tersebut, juga diuraikan manajemen pelayanan rawat inap, yaitu:

1. Kegiatan Pelayanan Rawat Inap, terdiri dari:
 - a. Penerimaan Pasien (*Admission*)
 - b. Pelayanan Medik
 - c. Pelayanan Penunjang Medik
 - d. Pelayanan Perawatan
 - e. Pelayanan Obat
 - f. Pelayanan Makanan
 - g. Pelayanan Administrasi Keuangan

Menurut Revans (2016:17) bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mengalami tingkat proses transformasi, yaitu:

- a. Tahap Admission, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal di rumah sakit.
- b. Tahap Diagnosis, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya. Fase pengobatan, berdasarkan diagnosis pasien, dimasukkan ke dalam program pengobatan dan terapi. dibandingkan dengan Periode Uji, yang terus diamati dan dibandingkan dengan keefektifan dan respons pasien terhadap pengobatan.
- c. Tahap Inspection, yaitu setelah analisis status, pasien dipulangkan. pengobatan dimodifikasi atau dilanjutkan, tetapi proses diagnosis ulang juga dapat dilanjutkan.
- d. Tahap Control, yaitu setelah analisis status, pasien dipulangkan. pengobatan dimodifikasi atau dilanjutkan, tetapi proses diagnosis ulang juga dapat dilanjutkan.

2. Sistem pelayanan rawat inap rumah sakit

Alur proses pelayanan pasien unit rawat inap akan mengikuti alur sebagai berikut:

- a. Bagian Penerimaan Pasien (*Admission Departement*)
- b. Ruang Perawatan
- c. Bagian Administrasi dan Keuangan

3. Klasifikasi Rawat Inap di Rumah Sakit

- a. Klasifikasi perawatan rumah sakit telah ditetapkan berdasarkan tingkat fasilitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, yaitu seperti berikut:
 - Kelas Utama (termasuk VIP)
 - Kelas I
 - Kelas II dan Kelas III
- b. Klasifikasi pasien berdasarkan kedatangannya
 - pasien baru
 - pasien lama
- c. Klasifikasi pasien berdasarkan pengirimnya
 - dikirim oleh dokter rumah sakit
 - dikirim oleh dokter luar
 - rujukan dari puskesmas dan rumah sakit lain
 - datang atas kemauan sendiri

2.8 Kerangka Pemikiran

Perawatan rawat inap di rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan rumah sakit kepada masyarakat atau pasien. Bentuk pelayanan kesehatan ini sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan karena pasien berinteraksi setiap hari dengan para medis rumah sakit, sehingga pasien akan merasakan perilaku kerja para media yang akan berujung pada kepuasan atau tidak terhadap pelayanan yang mereka terima. Dalam penelitian ini akan dikaji terkait pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap.

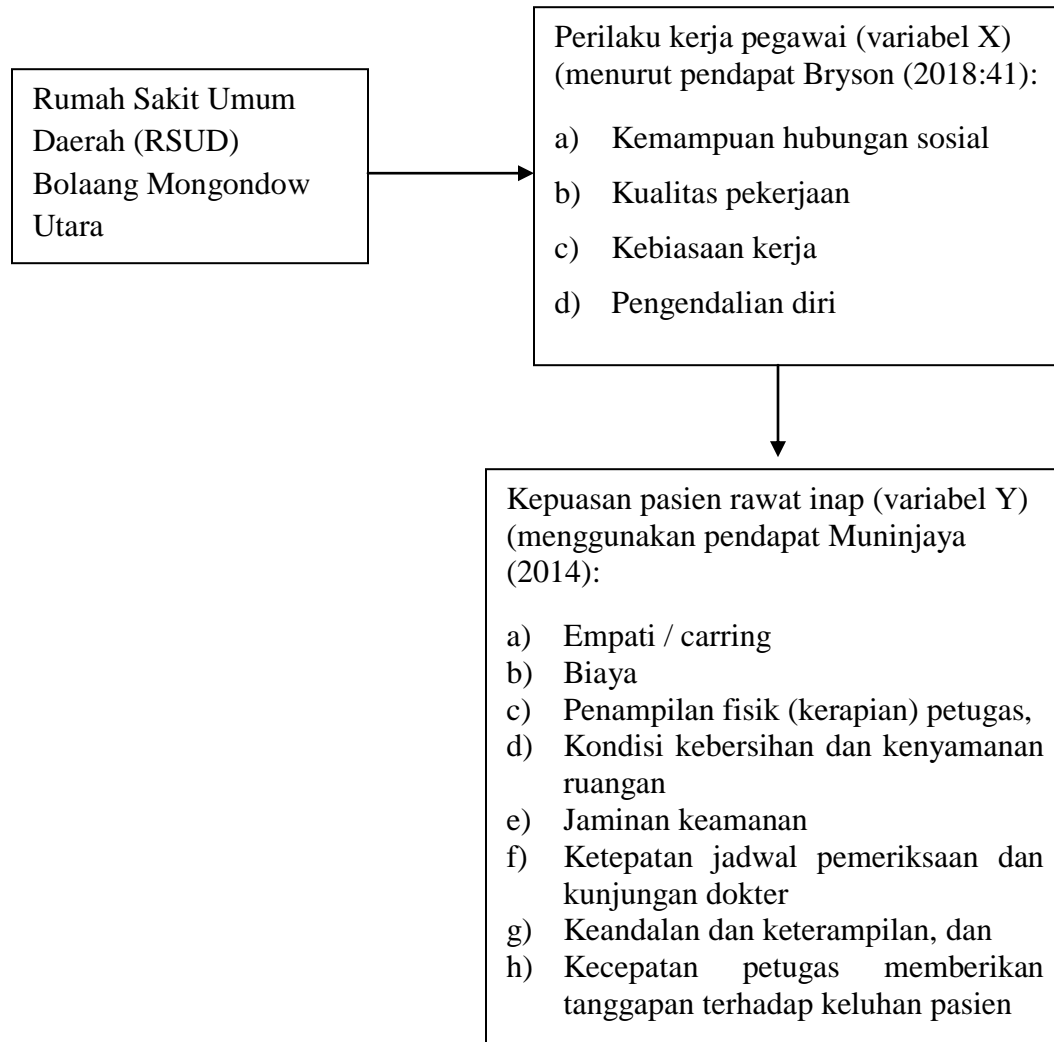
Untuk mengukur indikator perilaku kerja pegawai (variabel X) digunakan pendapat Bryson (2018:41), yang mengatakan bahwa ada empat indikator yang menjadi tolak ukur perilaku kerja, yakni:

- a) Kemampuan hubungan sosial (*cooperatives-social skills*)
- b) Kualitas pekerjaan (*work quality*)
- c) Kebiasaan kerja (*work habits*)
- d) Pengendalian diri (*personal presentation*)

Sedangkan untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) digunakan pendapat Muninjaya (2014) bahwa tingkat kepuasan pasien dalam menerima suatu pelayanan, dapat dilihat dari:

- a) Empati / caring (sikap peduli)
- b) Biaya (*cost*),
- c) Penampilan fisik (kerapian) petugas,
- d) Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*,
- e) Jaminan keamanan
- f) Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter
- g) Keandalan dan keterampilan (*reliability*), dan
- h) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran berikut:



Gambar 2.1.
Kerangka pemikiran

2.9 Hipotesis

Ho : Perilaku kerja pegawai tidak terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

Ha : Perilaku kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek penelitian adalah perilaku kerja pegawai dan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara. Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan waktu kira-kira 3 bulan.

3.2 Desain penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih pendekatan kuantitatif dengan metode survey yaitu penelitian dengan menggunakan kata atau frase dan angka dengan menggunakan sampel serta menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Menurut Singarimbun dan Effendi (2016:3) penelitian survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer

3.3 Operasionalisasi variabel

Untuk mengetahui data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu mengoperasionalkan variabel penelitian. Adapun uraian lebih lanjut tentang operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut:

Perilaku kerja pegawai (variabel X) ialah tindakan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas yang berupa:

- a) Kemampuan hubungan sosial (*cooperatives-social skills*)
- b) Kualitas pekerjaan (*work quality*)
- c) Kebiasaan kerja (*work habits*)
- d) Pengendalian diri (*personal presentation*)

Kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) ialah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, yang dapat dilihat dari:

- a) Empati / caring (sikap peduli)
- b) Biaya
- c) Penampilan fisik (kerapian) petugas,
- d) Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan,
- e) Jaminan keamanan
- f) Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter
- g) Keandalan dan keterampilan, dan
- h) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien.

Saat menguji setiap variabel yang akan diukur, skala Likert akan digunakan. Kuesioner yang diisi meliputi 5 (lima) pilihan jawaban yaitu; selalu, sering, sedikit/kadang-kadang, jarang, tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan nilai bobot yang berbeda seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut

Tabel 3.1
Bobot nilai jawaban responden

| Pilihan alternatif | Nilai |
|--------------------|-------|
| Sangat setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Ragu-ragu (R) | 3 |
| Kurang setuju (KS) | 2 |
| Tidak setuju (TS) | 1 |

3.4 Populasi

Menurut Sugiyono (2020:80) Populasi adalah bidang yang digeneralisasikan yang meliputi subjek/objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang peneliti tentukan objek yang akan diteliti kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

3.5 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2020:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara menjadi sampel, dengan menggunakan teknik aksidental, yaitu siapa saja pasien rawat inap yang kebetulan ditemui peneliti, yakni sebanyak 40 pasien.

3.6 Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari informasi yang diberikan oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, melalui kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, maupun arsip, yang dapat mendukung kelengkapan dari data primer yang diambil di Bagian Administrasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

3.7 Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data yaitu angket atau angket, yaitu teknik yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan masalah penelitian kemudian meneruskan data tersebut kepada responden untuk menjawab.

3.8 Prosedur penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan atau objektif tentunya diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik, sehingga dihasilkan alat ukur yang valid dan handal atau reliabel. Untuk dapat dipastikan instrumen atau alat ukur yang digunakan valid dan reliabel maka

instrumen tersebut harus dicek validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan agar pada saat digunakan menghasilkan data yang objektif.

3.8.1 Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan skor total untuk setiap variabel. Juga, berikan penjelasan tentang koefisien korelasi. Menurut Masrun, dikutip Sugiyono (2020:106) menunjukkan bahwa item tersebut memiliki korelasi positif dengan kriteria (skor total) dan tingkat korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut juga bernilai tinggi. Untuk memeriksa digunakan rumus numerik perkiraan sebagai berikut

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2)((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = variabel independent

Y = variabel dependent

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Selain itu, angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t-student dan dibandingkan dengan t-tabel pada derajat kebebasan (n-2) signifikansi yang dipilih. Jika nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan lebih besar dari nilai t tabel, maka pertanyaan dikatakan valid, dan jika nilai t kurang dari atau sama dengan nilai t tabel, pertanyaan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk menentukan nilai besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasi, digunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Interpretasi Koefisien Korelasi Guildford

| r | Keterangan |
|---------------|------------------------|
| 0,000 - 0,199 | Korelasi sangat rendah |
| 0,200 - 0,399 | Korelasi rendah |
| 0,400 - 0,699 | Korelasi sedang |
| 0,700 - 0,899 | Korelasi Tinggi |
| 0,900 - 1,000 | Korelasi sangat tinggi |

3.82 Uji reliabilitas

Instrument yang valid adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dan untuk menguji reliabilitas dengan teknik Alpha Cronbach (α) dilakukan untuk jenis data interval (alat mudah) yang sudah memiliki tingkat kepercayaan atau confidence yang

dapat diterima jika nilai confidence efficiency reliabilitas yang diukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60% .

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (α) yaitu :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Dimana :

α = Relibilitas instrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians

3.9 Teknik analisis data

3.9.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana. Metode regresi linier sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

X : Perilaku kerja pegawai

Y : Kepuasan pasien rawat inap

3.7.1 Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\sum Y - b \cdot \sum X$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

X : Perilaku kerja pegawai

Y : Kepuasan pasien rawat inap

a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0

b : Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 Sejarah singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara

Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang merupakan unsur petunjuk penyelenggaraan Pemerintah daerah dibidang kesehatan yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas. Hal tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan sejalan dengan praktek bisnis yang sehat.

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, padat modal dan padat teknologi. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di Rumah Sakit menyangkut berbagai fungsi, antara lain perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan, pengorganisasian, pembinaan dan pelaksanaan tugas, serta pelaksanaan tugas kedinasan lainnya. Agar Rumah Sakit mampu melaksanakan fungsi yang demikian kompleks, rumah sakit harus memiliki perangkat penunjang sumber daya manusia yang profesional baik di bidang teknis medis maupun

administrasi kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah termasuk dalam kategori kelas D yang memberikan pelayanan rawat jalan dan juga pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat jalan dilakukan oleh poliklinik meliputi poliklinik kebidanan, poliklinik penyakit dalam, poliklinik umum, poliklinik bedah poliklinik anak dan poliklinik gigi yang masing-masing ditangani oleh dokter spesialis dan perawat. Selain itu ditunjang oleh unit penunjang antara lain unit laboratorium dan farmasi serta instalasi rawat darurat yang melayani selama 24 jam.

Secara historis Rumah Sakit Umum Daerah pada mulanya merupakan sebuah bangunan poliklinik yang didirikan pada tahun 2009 yang terletak di Desa Tomoagu Kecamatan Bolangitang Barat dengan sumber dana tugas pembantuan. Pada Tahun 2010 di bangun sebuah gedung Unit Gawat Darurat (UGD) yang dibangun dengan anggaran APBD yang bersumber dari Dana Alokasi Khusus (DAK). Pada Tahun 2012 Rumah Sakit Umum Daerah bertambah dua bangunan yaitu bangunan Kelas III Nifas dan Bangunan RS Siap Ponek dengan anggaran APBD bersumber dari DAK. Pada Tahun 2013 bertambah dua Bangunan yaitu Bangunan ICU dan Bangunan BDRS yang di biayai Dana Alokasi Khusus dan Dana Alokasi Umum (DAU) lewat APBD Dinas Kesehatan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pada Tanggal 18 Juli 2013 Pemerintah Daerah melalui Bupati Bolaang Mongondow Utara Bapak Drs. Hi. Hamdan Datunsolang melantik Pejabat Direktur Rumah Sakit Umum Daerah yaitu Dokter Sugeng Hermawan dan Sekretaris yaitu Sofian Mokoginta, SKM dan dibantu oleh 13 tenaga Kesehatan lainnya. Pada Tahun 2014 di bangun satu bangunan

kelas III dengan pembiayaan Dana Alokasi Khusus dan satu bangunan rumah genset dengan pembiayaan APBD Dana Alokasi Umum. Pada tahun yang sama berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tanggal 12 Agustus 2014 Nomor HK.02.03/I/2035/2014, Rumah sakit Umum Daerah ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum kelas D, sampai saat ini.

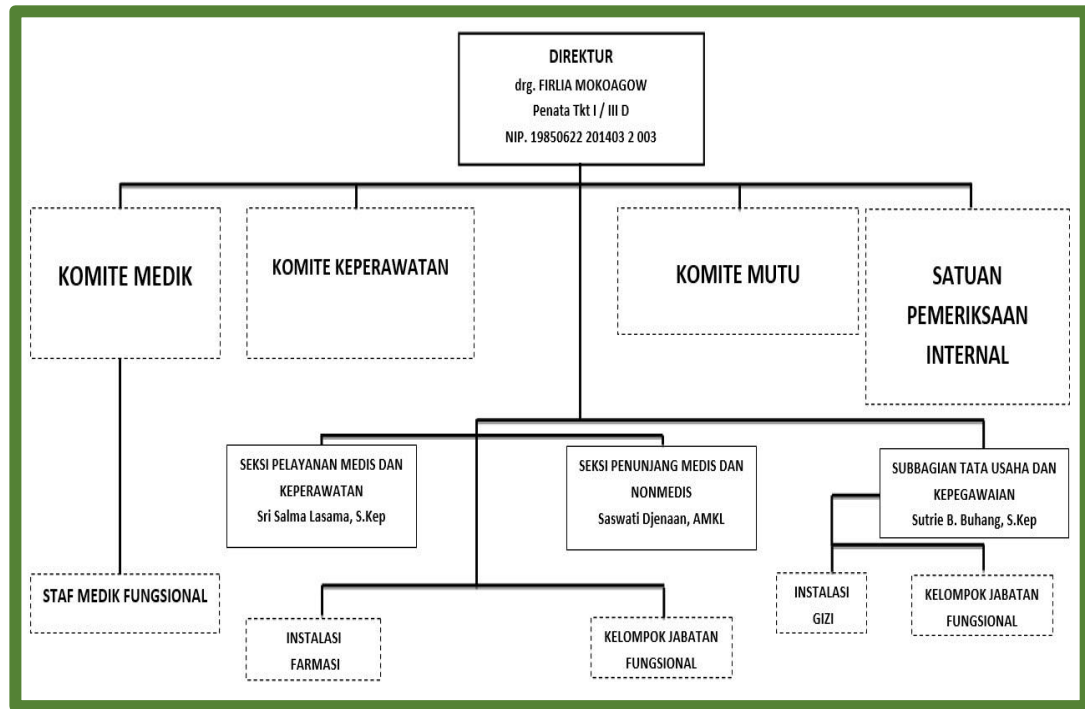
Pada Tanggal 13 Februari 2014 Direktur RSUD berkomitmen dengan seluruh karyawan Rumah Sakit untuk membuka Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat dengan tidak memungut biaya Pelayanan (gratis) Melalui Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi tentang Izin Penyelenggaraan Sementara RSUD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pada Bulan Juli Tahun 2015 Pemerintah Daerah melalui Bupati Bolaang Mongondow Utara melantik Pejabat Direktur Rumah Sakit Umum Daerah yaitu Sofian Mokoginta, SKM. Pada masa itu di bangun satu bangunan laboratorium dengan pembiayaan APBD Dana Alokasi Umum dan dilakukan pembangunan selasar untuk penghubung bangunan UGD dan ICU serta penghubung ICU dengan Instalasi Rawat Inap.

Pada 15 Januari 2016 Pemerintah Daerah melalui Bupati Bolaang Mongondow Utara kembali melantik Pejabat Direktur Rumah Sakit Umum Daerah yaitu Dokter Fitriana Ekawati Akub, pada tahun yang sama juga di bangun satu bangunan Instalasi Bedah Sentral dan satu bangunan ICU dengan pembiayaan APBD Dana Alokasi Khusus. Pada tanggal 26 Juli 2017 melalui Bupati Bolaang Mongondow Utara, Pemerintah Daerah melantik Dokter Winny M. Sowikromo sebagai Pejabat Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah Bolaang Mongondow Utara. Pada masa ini dibangun selasar penghubung antara bangunan ICU, Ruang Operasi, VK dan gedung Radiologi menggunakan dana DAU. Pada tahun 2018 di bangun bangunan Rawat Jalan, Instalasi Farmasi, Bangunan Rawat Inap, Kamar jenazah dan CSSD menggunakan dana DAK. Selanjutnya pada Tahun 2019 dibangun gedung 4 Lantai (gedung rawat inap) menggunakan Dana DAK.

Di tahun 2020 dengan menggunakan Dana Alokasi Khusus (DAK) dibangun Gedung Laundry, Gedung Instalasi Gizi , Gedung Isolasi, dan Gedung UGD. Tahun 2021, dibangun Gedung Ibu dan Anak menggunakan Dana Alokasi Khusus (DAK), serta Rumah Dinas Dokter, Gudang, serta Selasar yang menggunakan Dana Insentif Daerah (DID). Pada 8 Februari 2023 Pemerintah Daerah lewat Bupati Bolaang Mongondow Utara melantik drg. Firlia Mokoagow sebagai Pejabat Direktur RSUD Bolaang Mongondow Utara yang fokus berupaya meningkatkan kemajuan dan memandu semangat kebersamaan untuk menjaga kualitas mutu Rumah Sakit untuk pencapaian pelayanan yang paripurna bagi Masyarakat Bolaang Mongondow Utara.

Pembangunan RSUD setiap Tahun semakin berkembang baik dari segi sarana dan prasarana, alat kesehatan serta sumber daya manusia yang merupakan komitmen Pemerintah Daerah dalam menjadikan sebuah Rumah Sakit Umum Daerah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.



4.1.2 Visi dan misi

Visi:

Visi RSUD Bolaang Mongondow Utara adalah “Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Yang Bermutu, Nyaman dan Menjadi Idaman Masyarakat”

Visi ini perlu ditanamkan pada setiap unsur organisasi menjadi visi bersama (*shared vision*) yang pada gilirannya mampu mengarahkan dan menggerakkan segala sumber daya instansi.

Misi:

Dari Visi di atas dijabarkan kedalam Misi sebagai berikut :

- a) Meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif bagi timbulnya profesionalisme dalam pelayanan kesehatan
- b) Meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan rujukan bagi masyarakat
- c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan akreditasi rumah sakit
- d) Meningkatkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS)
- e) Mengembangkan manajemen rumah sakit yang efisien, transparan dan akuntabel
- f) Meningkatkan peningkatan KIA untuk mempercepat penurunan AKI dan AKB
- g) Meningkatkan kesejahteraan karyawan rumah sakit.

4.1.3 Motto/slogan organisasi

Guna mewujudkan Visi dan Misi tersebut, RSUD Bolmut menerapkan MOTTO yaitu “SERASI” :

S : Segera

Pelayanan yang tanggap, cepat, bermutu dan professional.

E : Efektif

Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur Rumah Sakit Umum Daerah.

R : Ramah

Pelayanan secara tulus dengan sapa, salam dan senyum.

A : Aman

Pelayanan yang memberikan rasa aman secara fisik, mental dan emosional.

S : Simpatik

Pelayanan diberikan dengan rasa empatik

I : Indah

Pelayanan dengan lingkungan yang asri, bersih dan tertib.

4.2 Hasil penelitian

Sebagaimana diuraikan pada bab III, bahwa dalam penelitian ini kuesioner yang telah dijawab oleh responden akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan dengan skor totalnya. Berikut hasil uji validitas kedua variabel.

4.2.1 Hasil uji validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya

dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi dinyatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) dan korelasi tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Uji validitas dilakukan melalui program SPSS versi 20. Berikut hasil uji validitas perilaku kerja (variabel X) dan kepuasan pasien rawat inap (variabel Y). Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.1

Hasil uji validitas perilaku kerja pegawai (variabel X) dan kepuasan pasien rawat inap (variabel Y)

| Variabel | Jumlah Pertanyaan | r_{hitung} | $r_{\text{tabel}} = 0,329$ $\alpha = 0,05; n = 40$ $Dk = n-2 = 40-2 = 38$ | Keputusan |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|---|-----------|
| Perilaku kerja (X1) | 1 | 0.723 | 0,320 | Valid |
| | 2 | 0.787 | 0,320 | Valid |
| | 3 | 0.773 | 0,320 | Valid |
| | 4 | 0.810 | 0,320 | Valid |
| | 5 | 0.713 | 0,320 | Valid |
| | 6 | 0.858 | 0,320 | Valid |
| Kepuasan pasien rawat inap | 1 | 0.566 | 0,320 | Valid |
| | 2 | 0.578 | 0,320 | Valid |
| | 3 | 0.337 | 0,320 | Valid |
| | 4 | 0.613 | 0,320 | Valid |

| | | | | |
|-----|---|-------|-------|-------|
| (Y) | 5 | 0.476 | 0,320 | Valid |
| | 6 | 0.663 | 0,320 | Valid |
| | 7 | 0.644 | 0,320 | Valid |
| | 8 | 0.479 | 0,320 | Valid |

Sumber: Olahan kuesioner 2023

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan (pertanyaan) untuk variabel perilaku kerja pegawai (variabel X) dianggap valid karena hasil t hitung $>$ t tabel (0,320). Dengan demikian, pengujian kuesioner mengenai perilaku kerja pegawai (variabel X) dikatakan valid dan dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

Kemudian, untuk variabel kepuasan pasien rawat inap (variabel X) yang terdiri atas pertanyaan (8 pertanyaan) juga dianggap valid karena hasil t hitung $>$ t tabel (0,320). Dengan demikian pengujian kuesioner mengenai kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

4.2.2 Hasil uji reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2. Uji reliabilitas perilaku kerja pegawai (X)

| <i>Cronbach's Alpha</i> | Jumlah Pertanyaan |
|-------------------------|-------------------|
| 0.922 | 6 |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas perilaku kerja (variabel X) melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar $0,922 > 0,60$ (nilai confidence efficiency, yang berarti semua pertanyaan tentang perilaku kerja (variabel X), dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3. Uji reliabilitas kepuasan pasien rawat inap (variabel Y)

| <i>Cronbach's Alpha</i> | Jumlah Pertanyaan |
|-------------------------|-------------------|
| 0.819 | 8 |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar $0,819 > 0,60$ (nilai confidence efficiency, yang berarti semua pertanyaan tentang kepuasan pasien rawat inap (variabel Y), dinyatakan reliabel.

4.3 Analisis variabel penelitian

Sebagaimana diketahui bahwa variabel dalam penelitian ini yakni perilaku kerja pegawai (variabel X) dan kepuasan pasien rawat inap (variabel Y). Adapun deskripsi jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan untuk indikator variabel penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

4.3.1 Deskripsi perilaku kerja pegawai (variabel X)

Dari tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai perilaku kerja pegawai (variabel X) dapat dibuatkan tabel tabulasi data yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.4 Petugas medis dapat bekerjasama dengan baik dengan petugas medis lainnya

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 7 | 17.5 |
| 4 | Setuju | 18 | 45.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 32.5 |
| 2 | Kurang setuju | 2 | 5.0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis dapat bekerjasama dengan baik dengan petugas medis lainnya, dapat diketahui bahwa 7 orang (17,5%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (45,0%) mengatakan setuju, 13 orang (32,5%) mengatakan ragu-ragu, dan 2 orang (5,0%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah dapat bekerjasama dengan baik dengan petugas medis lainnya.

Tabel 4.5 Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan keluarga pasien yang dilayani

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 4 | 10.0 |
| 4 | Setuju | 18 | 45.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 11 | 27.5 |
| 2 | Kurang setuju | 7 | 17.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan keluarga pasien yang dilayani, dapat diketahui bahwa 4 orang (10,0%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (45,0%) mengatakan setuju, 11 orang (27,5%) mengatakan ragu-ragu, dan 7 orang (17,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan keluarga pasien yang dilayani

Tabel 4.6 Petugas medis memiliki dedikasi dalam melayani pasien

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 8 | 20.0 |
| 4 | Setuju | 14 | 35.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 32.5 |
| 2 | Kurang setuju | 5 | 12.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis memiliki dedikasi dalam melayani pasien, dapat diketahui bahwa 8 orang (20,0%) mengatakan sangat setuju, 14 orang (35,0%) mengatakan setuju, 13 orang (32,5%)

mengatakan ragu-ragu, dan 5 orang (12,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah memiliki dedikasi dalam melayani pasien

Tabel 4.7 Petugas medis memiliki integritas dan memahami tugasnya dengan baik

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 3 | 7.5 |
| 4 | Setuju | 15 | 37.5 |
| 3 | Ragu-ragu | 15 | 37.5 |
| 2 | Kurang setuju | 7 | 17.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis memiliki integritas dan memahami tugasnya dengan baik, dapat diketahui bahwa 3 orang (7,5%) mengatakan sangat setuju, 15 orang (37,5%) mengatakan setuju, 15 orang (37,5%) mengatakan ragu-ragu, dan 7 orang (17,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah memiliki integritas dan memahami tugasnya dengan baik

Tabel 4.8 Petugas medis tepat waktu dalam bekerja dan pulang sesuai dengan jam kerja

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 6 | 15.0 |
| 4 | Setuju | 18 | 45.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 32.5 |
| 2 | Kurang setuju | 3 | 7.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis tepat waktu dalam bekerja dan pulang sesuai dengan jam kerja, dapat diketahui bahwa 6 orang (15,0%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (45,0%) mengatakan setuju, 13 orang (32,5%) mengatakan ragu-ragu, dan 3 orang (7,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah tepat waktu dalam bekerja dan pulang sesuai dengan jam kerja.

Tabel 4.9 Petugas medis dapat mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 3 | 7.5 |
| 4 | Setuju | 18 | 45.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 14 | 35.0 |
| 2 | Kurang setuju | 5 | 12.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis dapat mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja, dapat diketahui bahwa 3 orang (7,5%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (45,0%) mengatakan setuju, 14 orang (35,0%) mengatakan ragu-ragu, dan 5 orang (12,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah dapat mengendalikan diri dan menunjukkan pribadi yang profesional dalam bekerja.

4.3.2 Deskripsi kepuasan pasien rawat inap (variabel Y)

Dari tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) dapat dibuatkan tabel tabulasi data yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.10 Pasien merasa petugas memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 10 | 25.0 |
| 4 | Setuju | 15 | 37.5 |
| 3 | Ragu-ragu | 15 | 37.5 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang pasien merasa petugas memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan, dapat diketahui bahwa 10 orang (25,0%) mengatakan sangat setuju, 15 orang (37,5%) mengatakan setuju, dan 15 orang (37,5%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien sudah merasa petugas memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Tabel 4.11 Biaya yang dikeluarkan selama masa perawatan terjangkau oleh pasien

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 8 | 20.0 |
| 4 | Setuju | 20 | 50.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 11 | 27.5 |
| 2 | Kurang setuju | 1 | 2.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang biaya yang dikeluarkan selama masa perawatan terjangkau oleh pasien, dapat diketahui bahwa 8 orang (20,0%) mengatakan sangat setuju, 20 orang (50,0%) mengatakan setuju, 11 orang (27,5%) mengatakan ragu-ragu, dan 1 orang (2,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan selama masa perawatan sudah terjangkau oleh pasien.

Tabel 4.12 Petugas medis memiliki penampilan dan kerapian yang menarik dalam bekerja

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 11 | 27.5 |
| 4 | Setuju | 22 | 55.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 7 | 17.5 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis memiliki penampilan dan kerapian yang menarik dalam bekerja, dapat diketahui bahwa 11 orang (27,5%) mengatakan sangat setuju, 22 orang (55,0%) mengatakan setuju, dan 7 orang (17,5%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah memiliki penampilan dan kerapian yang menarik dalam bekerja.

Tabel 4.13 Kondisi ruangan rawat inap bersih dan nyaman

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 10 | 25.0 |
| 4 | Setuju | 20 | 50.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 10 | 25.0 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang kondisi ruangan rawat inap bersih dan nyaman, dapat diketahui bahwa 10 orang (25,0%) mengatakan sangat setuju, 20 orang (50,0%) mengatakan setuju, dan 10 orang (25,0%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan rawat inap sudah bersih dan nyaman.

Tabel 4.14 Petugas medis dapat memberi keamanan kepada pasien, baik keamanan ruang rawat inap maupun kualitas perawatan yang diberikan

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 11 | 27.5 |
| 4 | Setuju | 15 | 37.5 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 32.5 |
| 2 | Kurang setuju | 1 | 2.5 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis dapat memberi keamanan kepada pasien, baik keamanan ruang rawat inap maupun kualitas perawatan yang diberikan, dapat diketahui bahwa 11 orang (27,5%) mengatakan sangat setuju, 15 orang (37,5%) mengatakan setuju, 13 orang (32,5%) mengatakan

ragu-ragu, dan 1 orang (2,5%) mengatakan kurang setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah dapat memberi keamanan kepada pasien, baik keamanan ruang rawat inap maupun kualitas perawatan yang diberikan.

Tabel 4.15 Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 5 | 12.5 |
| 4 | Setuju | 23 | 57.5 |
| 3 | Ragu-ragu | 12 | 30.0 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter, dapat diketahui bahwa 5 orang (12,5%) mengatakan sangat setuju, 23 orang (57,5%) mengatakan setuju, dan 12 orang (30,0%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter sudah tepat.

Tabel 4.16 Petugas medis memiliki keandalan dan keterampilan (*reliability*) dalam memberikan perawatan

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 9 | 22.5 |
| 4 | Setuju | 24 | 60.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 9 | 22.5 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis memiliki keandalan dan keterampilan (*reliability*) dalam memberikan perawatan, dapat diketahui bahwa 9 orang (22,5%) mengatakan sangat setuju, 24 orang (60,0%) mengatakan setuju, dan 9 orang (22,5%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah memiliki keandalan dan keterampilan (*reliability*) dalam memberikan perawatan.

Tabel 4.17 Petugas medis memiliki respon yang cepat dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien

| Bobot | Pilihan jawaban | Frekuensi | Persentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 5 | Sangat setuju | 9 | 22.5 |
| 4 | Setuju | 18 | 45.0 |
| 3 | Ragu-ragu | 13 | 32.5 |
| 2 | Kurang setuju | 0 | 0 |
| 1 | Tidak setuju | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Berdasarkan hasil tabulasi tanggapan responden tentang petugas medis memiliki respon yang cepat dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien, dapat diketahui bahwa 9 orang (22,5%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (45,0%) mengatakan setuju, dan 13 orang (32,5%) mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas medis sudah memiliki respon yang cepat dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien.

4.4 Pengujian hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, dapat dilihat pada perhitungan dalam model summary, khususnya angka R square, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.18. Model summary pengaruh perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .852 ^a | .726 | .719 | 2.05079 |

a. Predictors: (Constant), Perilaku kerja pegawai (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap (variabel)

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

Pada tabel 4.18 tersebut tampak bahwa angka R square (r^2) adalah 0,726. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara adalah sebesar 0,726 (72,6%). Adapun sisanya sebesar 0,274 (27,4%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Dengan kata lain, besar variabilitas pengaruh kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara dapat diterangkan oleh variabel perilaku kerja pegawai (variabel X) sebesar 0,726 (72,6%), sedangkan pengaruh 0,274 (27,4%) dipengaruhi faktor lain di luar model.

Untuk mengetahui apakah model regresi tersebut sudah benar atau salah, maka diperlukan uji hipotesis. Uji hipotesis tersebut dengan melihat pada angka F dan juga angka signifikansinya dari tabel ANOVA, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.19. Tabel anova pengaruh perilaku kerja pegawai terhadap kepuasan pasien rawat inap

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 423.956 | 1 | 423.956 | 100.804 | .000 ^a |
| | Residual | 159.819 | 38 | 4.206 | | |
| | Total | 583.775 | 39 | | | |

a. Predictors: (Constant), Perilaku kerja pegawai (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap (variabel)

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho : Perilaku kerja pegawai tidak terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

Ha : Perilaku kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

Pengujian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan dua cara. Uji pertama dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel. Yang kedua adalah dengan cara membandingkan angka taraf signifikansi hasil perhitungan dengan taraf signifikansi 0,05 (5%).

1) Uji dengan membandingkan angka F penelitian dengan F tabel. Dimana diketahui bahwa:

a) F penelitian sebesar 100,804

b) Menghitung F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan numerator (pembilang) yakni: jumlah variabel – 1 atau $3 - 1 = 2$; dan denominator (penyebut/pembagi) yakni: jumlah sampel (jumlah kasus) – jumlah variabel atau $40 - 3 = 37$. Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 3,25.

c) Menentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

- Jika F penelitian $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika F penelitian $<$ F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Mengambil keputusan dari ketentuan tersebut dapat ditafsirkan bahwa dari hasil perhitungan, didapatkan F penelitian sebesar $100,804 >$ F tabel sebesar 3,25. Dengan demikian, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh antara perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

2) Membandingkan angka signifikansi penelitian dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Uji hipotesisnya dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika signifikansi penelitian $>$ 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika signifikansi penelitian $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan pada hasil perhitungan pada tabel 4.19, menunjukkan angka sig. (signifikansi) sebesar $0,000 <$ 0,05, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa

ada pengaruh antara perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara

Untuk mengetahui pengaruh antara perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, dapat dilihat berdasarkan coefficients correlations pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20. Coefficients correlations antara perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.406 | 1.628 | | 9.463 | .000 |
| Perilaku kerja pegawai (variabel X) | .750 | .075 | .852 | 10.040 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien rawat inap (variabel)

Pada tabel 4.20 menunjukkan output coefficients correlations, diperoleh persamaan regresi linier sederhana dari perhitungan penelitian, sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 15,406 + 0,750 \cdot X$$

Dimana:

X = Perilaku kerja pegawai

Y = Kepuasan pasien rawat inap

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semua koefisien regresi mempunyai tanda positif, yang berarti apabila nilai-nilai variabel bebas (independent variable), yakni perilaku kerja pegawai (variabel X) ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya tetap (konstan).

4.5 Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara merupakan rumah umum milik pemerintah daerah Kabupaten dan merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan isu krusial yang harus dihadapi setiap daerah, karena berkorelasi langsung dengan pengembangan integritas pribadi setiap individu supaya dapat hidup bermartabat. Suatu daerah dengan kesehatan masyarakatnya yang kurang terurus dengan baik, akibatnya sumber daya manusianya rendah, akan sulit bersaing dengan daerah lain di tengah sengitnya kompetisi. Kesehatan merupakan unsur utama yang dibutuhkan setiap orang dalam mencapai kesejahteraan secara optimal, olehnya itu setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, yang dalam Pasal 5 ayat (2) disebutkan, bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Untuk mewujudkan hak tersebut, maka harus disediakan fasilitas kesehatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi kesehatan yang sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Kesehatan merupakan unsur utama yang dibutuhkan setiap orang dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal. Menurut Kurnia (2017:2), harus disadari bahwa hidup dan kebebasan manusia akan menjadi tanpa makna, jika kesehatannya tidak terurus. Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara berupa upaya kesehatan melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang mencakup kegiatan pelayanan medis maupun sarana penunjangnya. Upaya kesehatan di rumah sakit bukan hanya dititikberatkan pada upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), tetapi juga upaya promosi kesehatan (promotif), dan pencegahan (preventif) (Muninjaya, 2014:220). Pelayanan rawat inap yang merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara dan dilaksanakan oleh bagian rawat inap. Rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang perlu menginap untuk keperluan observasi, diagnosis

dan terapi keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitas yang memerlukan pengawasan dokter dan pelayanan keperawatan setiap hari sesuai dengan apa yang dibutuhkan para pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel perilaku kerja pegawai (variabel X) terhadap kepuasan pasien rawat inap (variabel Y) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara adalah sebesar 0,726 (72,6%). Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien yang dirawat pada bagian rawat ini sudah merasa puas. Kepuasan pasien merupakan fungsi dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dengan harapan sebelum pasien menerima pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit sebagai provider, pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan rumah sakit lebih tinggi atau setidaknya sama dengan yang diharapkan pasien. Menelaah masalah kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit, tidaklah mudah karena disatu sisi mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi di sisi lain juga harus memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi menyangkut penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar. Menurut Azwar (2016:32), kualitas pelayanan rumah sakit dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada diri setiap pasien yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tersebut.

Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa hasil distribusi tanggapan responden bahwa sebagian besar indikator untuk mengukur perilaku kerja pegawai (para medis), masih cukup tinggi yang memberi tanggapan yang kurang positif, seperti dalam hal

petugas medis berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien yang dilayani, masih banyak responden yang memberi tanggapan negatif, demikian juga tentang dedikasi dan integritas petugas medis dalam melayani pasien, dan ketepatan waktu petugas dalam bekerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap. Pada bagian rawat inap, dokter merupakan elemen rumah sakit yang paling besar peranannya. Sebuah rumah sakit yang banyak pasiennya, biasanya identik dengan dokter yang baik dan infrastruktur yang lengkap, yang menyebabkan pasien datang ke rumah sakit untuk berobat. Pada bagian rawat inap, elemen kedua yang penting adalah perawat. Perhatian dan keahlian perawat sangat dibutuhkan selama pasien tinggal di rumah sakit. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Hasil penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah, dkk (2019) yang menunjukkan bahwa pasien menilai perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah memiliki kategori cukup dan perawat dapat menerapkan perilaku caring atau kepedulian perawat pada pasien selama menjalani praktik keperawatan merawat pasien, namun belum optimal. Perawat menurut hasil penelitian ini merekomendasikan untuk perlu meningkatkan perilaku caring atau peduli pada setiap faktor kuratif (penyembuhan), sehingga diharapkan dapat menjadi dasar untuk membentuk pedoman perilaku caring/peduli perawat dan pedoman pemenuhan kebutuhan spiritual pada klien.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Wirajaya, dkk (2021) menunjukkan bahwa kedisiplinan dan motivasi perawat dan dokter masih kurang

dalam melengkapi rekam medis, beban kerja yang cukup tinggi, serta komunikasi kerja yang kurang optimal. Kemudian, pada faktor alat, masih belum adanya petugas yang mengembalikan rekam medis dan tidak ada penghargaan dan pemberian sanksi dalam mengisi rekam medis secara lengkap. Kemudian dari faktor material, ketidakpastian jam visit atau kunjungan dokter, dan tidak ada data tentang ketidaklengkapan rekam medis dan formulir resume rekam medis. Di samping itu, jarak antara bagian rekam medis dan rawat inap cukup jauh. dengan demikian dapat dikatakan bahwa perilaku kerja pegawai atau petugas medis sangat menentukan kepuasan pasien rawat inap. Dalam hal perawat memberikan pelayanan kepada pasien, terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya mungkin akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda, karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki.

Dengan demikian, perawat atau petugas, baik itu perawat dan dokter diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Pasien rawat inap memerlukan waktu perawatan, keterlibatan dokter dan perawat, serta penggunaan fasilitas rumah sakit yang lebih banyak, jika dibandingkan dengan pasien rawat jalan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Perilaku kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara. Hal ini berarti bahwa perilaku pegawai atau petugas medis dapat dikatakan bisa memberikan tingkat kepuasan pasien yang dirawat pada bagian rawat. Perawatan pasien pada bagian rawat inap merupakan bentuk perawatan dimana petugas medis dan pasien berinteraksi setiap hari sehingga semua perilaku petugas medis dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien, baik perilaku yang berkaitan dengan kegiatan medis atau pengobatan dan kegiatan yang bukan merupakan kegiatan medis, semuanya dirasakan oleh pasien. Hal ini karena petugas medis secara umum di bagian rawat inap mempunyai tugas untuk memberikan perawatan paripurna kepada pasien yang dirawatnya, mulai dari mempersiapkan pasien untuk melakukan pemeriksaan dan mendampingi dokter pemeriksa dengan mencatat rekam medis pasien dan memberikan obat yang dianjurkan dokter pada jam-jam yang telah ditentukan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, ada beberapa saran yang dapat merekomendasikan dalam penelitian ini, yakni:

1. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara perlu memperhatikan apakah nilai pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan apa yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.
2. Meningkatkan pengawasan pada pelayanan kesehatan bagian rawat inap, dimana petugas rawat inap yang bertugas di malam hari, harus lebih mengintensifkan lagi pengaturan dan pengawasan kepada keluarga pasien dan kerabat yang berkunjung untuk menjenguk pasien, agar tidak terlalu ribut karena dapat mengganggu istirahat pasien, apalagi kalau ada pasien yang baru dioperasi dan pasien lain.
3. Dalam memberikan pelayanan rawat inap yang sebaik-baiknya kepada pasien berdasarkan mutu, maka perawat dan dokter harus lebih profesional pada tugasnya karena pada bagian rawat inap, dokter dan perawat merupakan elemen rumah sakit yang paling besar peranannya karena mereka berinteraksi seharian penuh dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2016. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Bryson, Joh. 2018. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Terjemahan: Djarwanto dan Pangestu Subagyo. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Firmansyah, Cecep Solehudin. 2019. *Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap*. Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 4 No. 1.
- Kurnia, Titon Slamet. 2017. *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal Sebagai Hak Asasi Manusia di Indonesia*. Alumni. Bandung.
- Malini, Ananda. 2009. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RS Dr. M. Djamil Padang tahun 2009*. Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
- Moenir. H.A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2010. *Manajemen kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde 2014. *Survey kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Pohan, I.S. 2020. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Kesaint Blanc. Jakarta.
- Revans. 2016. *Manajemen Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi Lengkap. Indeks. Jakarta
- Shane, dan Glinov. 2018. *Organisasi Perilaku*. Terjemahan. Arcan. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2016. *Metode penelitian survai*. Jakarta. LP3ES.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

- Supranto, S. 2019. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryanti. 2018. *Pedoman penilaian kinerja rumah sakit umum*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Suwandi. 2008. *Gambaran komunikasi terapeutik perawat di RSUD Pandan Arang Boyolali tahun 2008*. Skripsi: Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- Theenden. 1996. *Pengaruh Perilaku Kerja*. Pengharapan. Kupang.
- Utama. 2019. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UI Press. Jakarta.
- Wirajaya, Made Karma Maha, dkk. 2021. *Faktor yang Memengaruhi Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Kajian Literatur*. Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 6 No. 3.
- Wirawan, Sarlito. 2019. *Manajemen pelayanan masyarakat*. Bina Aksara. Jakarta.
- Wursanto. 2016. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Yun, Chang, Zeph, dkk. 2004. *Kualitas Global*. Pustaka Delaprata, Jakarta.

Dokumen:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Sekretariat Negara RI. Jakarta.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4693/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur RSUD Bolaang Mongondow Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moh. Chalvien Chrysti Liu

NIM : S2119068

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : RSUD BOLAANG MONGONDOW UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH PERILAKU KERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) BOLAANG MONGONDOW
UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 06 September 2023
Ketua

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln. Desa Talaga Tomoagu Kec. Bolangitang Barat Kode Pos. 95764 Email. rsudbolmut@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

NO: 445.1/63 /RSUD-BMU/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : drg. Firlia Mokoagow

Nip : 19850622 201403 2003

Jabatan : Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Bolaang Mongondow Utara

Sehubungan dengan penyelesaian penelitian mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo program studi ilmu pemerintahan fakultas ilmu social dan ilmu politik maka dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Chalvin Christy Liu

Nim : S2119068

Telah selesai melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Perilaku Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Utara” .

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya dan untuk di pergunakan seperlunya.

Boroko , 13 September 2023

Direktur rsud bolaang mongondow utara

drg. Firlia Mokoagow
Nip 19850622 201403 2 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 020/FISIP-UNISAN/S-BP/III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MOH. CHALVIN CHRYSTI LIU
NIM : S2119068
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Kerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah
Sakit Umum Daerah (Rsud) Bolaang
Mongondow Utara

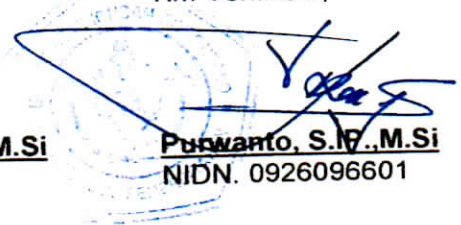
Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **19%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 15 Maret 2024
Tim Verifikasi,


Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME

TURNITIN CALVIN NEW.docx

AUTHOR

MOH CALVIN CRISTY LIU

WORD COUNT

5986 Words

CHARACTER COUNT

39632 Characters

PAGE COUNT

38 Pages

FILE SIZE

92.6KB

SUBMISSION DATE

Sep 8, 2023 8:32 AM GMT+7

REPORT DATE

Sep 8, 2023 8:33 AM GMT+7

21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

| | | |
|----|---|-----|
| 9 | repository.unhas.ac.id Internet | 1% |
| 10 | nofiantifaozan.blogspot.com Internet | <1% |
| 11 | scribd.com Internet | <1% |
| 12 | files.osf.io Internet | <1% |
| 13 | 123dok.com Internet | <1% |
| 14 | fr.scribd.com Internet | <1% |
| 15 | repositori.usu.ac.id Internet | <1% |
| 16 | Yuli Yanti, Muhammad Hadi, Rohadi Haryanto. "Pengaruh Orientasi den... Crossref | <1% |
| 17 | digilib.uin-suka.ac.id Internet | <1% |
| 18 | ejournal.unsrat.ac.id Internet | <1% |
| 19 | id.scribd.com Internet | <1% |

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 19% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

| | | |
|---|--|----|
| 1 | ejurnal.unisan.ac.id Internet | 2% |
| 2 | es.scribd.com Internet | 2% |
| 3 | digilib.unhas.ac.id Internet | 2% |
| 4 | e-jurnal.unisda.ac.id Internet | 1% |
| 5 | media.neliti.com Internet | 1% |
| 6 | repository.unibos.ac.id Internet | 1% |
| 7 | e-jurnal.nobel.ac.id Internet | 1% |
| 8 | core.ac.uk Internet | 1% |