

KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN: KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Maujud S. Maya¹⁾, Aldina Shiratina²⁾; dan Abdullah W. Jabid³⁾

¹⁾ maujud@gmail.com, Universitas Khairun, Ternate

²⁾ aldinashiratina@gmail.com, Universitas Mercu Buana, Jakarta

³⁾abdullahjabid@unkhair.ac.id, Universitas Khairun, Ternate

Received: 05 Januari 2021

Reviewed: 09 Maret 2021

Accepted: 06 April 2021

Published: 23 Juni 2021

ABSTRACT

Objective: The purpose of this study is to find out and analyze: (1) the effect of Job Satisfaction affects the quality of service; (2) the effect of Job Satisfaction affects patient satisfaction; (3) the effect of employee performance affects the quality of service; (4) the effect of Service Quality influences patient satisfaction; (5) Service Quality mediates the effect between Job Satisfaction and Patient Satisfaction; and (6) the influence of Service Quality mediates the effect between employee performance and patient satisfaction. The number of research samples are 90 employees.

Methodology: The test instrument used was a structural equation model (SEM) using Partial Least Square (PLS) as a statistical test tool.

Finding: H1, H2, no accepted, while H3, and H4 are accepted at the 5% confidence level. Hypothesis 5 no mediates, but H6 fully mediated the effect between nurse performance.

Conclusion: The results showed that: (1) Job satisfaction did not have a positive and significant effect on service quality; (2) Job satisfaction does not have a positive and significant effect on patient satisfaction; (3) Employee / Nurse Performance has positive and significant effect on the quality of services; (4) Service Quality has positive and significant effect on patient satisfaction; (5) Service quality does not mediate the effect between job satisfaction and patient satisfaction; and (6) Quality of service mediates the effect between employee / nurse performance and patient satisfaction at the Inpatient Health Center in Ternate City.

Keyword: Job satisfaction, Service Quality, Patient Satisfaction, and Quality of Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting sekali karena dengan baiknya pelayanan kesehatan pada masyarakat ini perkembangan suatu daerah lebih dapat ditingkatkan. Pelayanan kesehatan merupakan suatu penyelenggaraan transaksi yang ada di puskesmas dimana masyarakat dilayani dengan sebaiknya untuk mendapatkan bimbingan arahan informasi dan mengatasi masalah demi mencapai masyarakat yang sehat mempunyai semangat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari yang berpengaruh terhadap kemauan daerah dimana masyarakat berdomisili.

Karena itu, sebagaimana hal di atas maka Puskesmas di Kota Ternate merupakan organisasi yang menyediakan fasilitas layanan kesehatan tentunya sangat memerlukan

sumber daya manusia untuk melakukan berbagai layanan kesehatan seperti: rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, Puskesmas juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dengan demikian, kinerja organisasi atau kualitas layanan kesehatan Puskesmas sangat ditentukan oleh kinerja atau hasil-hasil kerja pegawai atau tenaga medis dan kualitas layanan.

Untuk mencapai atau menyelenggarakan salah satu fungsi puskesmas yakni menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu, maka tentunya sangat memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu sumberdaya manusia adalah kinerja pegawai puskesmas. Karena, kinerja pegawai secara langsung akan mempengaruhi seluruh faktor sumber daya lain untuk mencapai tujuan organisasi puskesmas secara keseluruhan. Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang baik ialah organisasi yang telah mampu menciptakan kinerja yang baik. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang mempunyai daya kerja yang tinggi untuk mengantisipasi peluang dan tantangan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dalam pencapaian tujuan organisasi.

pegawai Puskesmas dan juga mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pelanggan.

Menurut Locke dalam Luthans (2008) memberikan definisi komprehensif mengenai kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Pekerjaan seseorang karyawan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan penyelia, mempertahankan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur organisasi, kondisi kerja diterimanya, dan standar prestasi diperlukan untuk menyebutkan beberapa karakteristik pekerjaan. Kepuasan kerja ini dapat dilihat berdasarkan personaliti (*personality*), nilai (*value*), situasi pekerjaan (*work situation*), dan lingkungan sosial (*social influence*). Berbagai faktor kepuasan kerja ini akan dievaluasi atau dinilai oleh para pegawai sebagai dasar dalam menentukan kualitas layanan yang pada akhirnya akan berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Sukotjo (2008:657) menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara langsung dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan kerja selain berpengaruh terhadap kualitas layanan, juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2000) bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman- pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Ini berarti bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan melakukan layanan dengan baik terhadap konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien. Hasil penelitian Shah, Khan, Imam, and Sadiqa (2016) menunjukkan bahwa Ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa banyak organisasi mengambil minat untuk meningkatkan tingkat kepuasan karyawan melalui kepuasan konsumen untuk mencapai tujuan.

Selain itu, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Menurut Rangkuti (2003) Adalah : "Kualitas jasa (*service quality*) adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan". Pengertian tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dasar dari kualitas jasa. Jadi kualitas layanan

adalah cara melayani, dan menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi). Harapan maupun penilaian konsumen atau pelanggan terhadap kinerja organisasi menyangkut beberapa faktor penentu kualitas jasa. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2006) ada 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa atau layanan yaitu: *Reability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, dan Tangible*. Berbagai faktor kualitas jasa ini akan dievaluasi atau dinilai oleh para pengguna jasa atau pelanggan sebagai dasar dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian Supit et al., (2015) menunjukkan bahwa kinerja pegawai (Kualitas, Kuantitas, Waktu, Budaya, dan Tempat kerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pada akhirnya seluruh faktor di atas, akan menentukan kualitas layanan sehingga akan meningkatkan atau mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam buku Umar (2005) kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan: (1) *Complain and suggestion system* (system keluhan dan saran); (2) *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan); (3) *Ghost shopping* (pembeli bayangan); dan (4) *Lost customer analysis* (analisa pelanggan yang lari). Hasil penelitian Hayati, et al., (2018); Sutrisno dan Maryono (2016) dan Septiani (2016) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

REVIEW LITERATUR

Kepuasan Kerja

Definisi kepuasan kerja menurut Jex 2002 dikutip oleh Berghe (2011) *job satisfaction as a "pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experiences"* (Keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian satu pekerjaan atau pengalaman kerja).

Pandangan atau persepsi individu-individu yang bervariasi dalam lingkungan organisasi membuat mereka merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Hal itu, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sikap seorang individu berhubungan dengan pernyataan evaluatif baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan. Sejalan dengan hal tersebut, dikemukakan oleh Franzcp, Shailesh, Kumar (2008:16) kepuasan kerja adalah perasaan dari pemenuhan dan kebanggaan yang dirasakan oleh orang-orang dalam menikmati pekerjaannya serta melakukannya dengan baik.

Menurut McShane and Glinow (2008) bahwa *"job satisfaction, a person's evaluation of his or her job and work context*. Sedangkan Mathis dan Jackson (2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pekerjaan seseorang. Definisi-definisi ini pada dasarnya melihat kepuasan kerja sebagai sebuah perilaku dan kognitif orang-orang di tempat kerja terhadap pekerjaannya. Perilaku dan kognitif merupakan bagian dari komponen sikap (Robbins dan Judge, 2011). Karena itu, kepuasan kerja sangat berkaitan dengan komponen-komponen tersebut. Ketika reaksi seorang individu secara kognitif, afektif, dan evaluatif terhadap pekerjaannya, maka pada saat yang sama menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah ekspresi kesehatan seorang individu yang berhubungan dengan tugas yang diberikan (Gibson et al., 2006). Maksud dari pendapat tersebut adalah bahwa orang yang merasakan kepuasan kerja akan berpengaruh positif terhadap kesehatannya

(psychology), sedangkan orang yang tidak puas berpengaruh negatif terhadap kesehatannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Greenberg, Baron, 2008 dan Wollack *et al.*, 1971 dalam (Ghazzawi, 2008) "*Job satisfaction is an individual's positive or negative attitude toward their job*". (Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif individu-individu terhadap pekerjaannya).

Locke dalam Luthans (2008) memberikan definisi komprehensif mengenai kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa: "*a pleasurable or positive emotional state resulting from appraisal of one job experience*". Dikemukakan juga oleh Luthans (2008) bahwa: "*Job Satisfaction is a result of employees, perception of how well their job provides those thing that are viewed as important*" Maksudnya bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sejalan dengan pendapat tersebut dikemukakan oleh Daft (2006) bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah sikap positif terhadap pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2011) bahwa: "*positive feelings about one's job based on one's evaluation of the characteristics of the job*". (suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya). Sejalan dengan hal tersebut, menurut Daft (2006:263) bahwa secara umum orang-orang yang mengalami sikap ini ketika pekerjaan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan mereka, ketika kondisi kerja dan penghargaan (seperti gaji) memuaskan, dan ketika para karyawan menyukai rekan-rekan kerja mereka.

Menurut Ho Hsien (2009) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dimiliki seorang karyawan tentang pekerjaannya atau beberapa aspek spesifik pekerjaan, dan merupakan pandangan internal seorang individu. Sedangkan menurut Ghazzawi (2008) bahwa pekerjaan seseorang itu lebih dari melayani pelanggan. Hal tersebut memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan penyelia, mempertahankan kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur organisasi, kondisi kerja diterimanya, dan standar prestasi diperlukan untuk menyebut beberapa karakteristik pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang dalam organisasi apapun terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain, bagaimana perasaan seseorang, berpikir, dan bertindak dalam hidup adalah faktor penentu pertama dan bagaimana seseorang akan berpikir serta merasakan tentang satu pekerjaan (Ghazawi, 2008).

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan dari seorang pegawai tentang seluruh aspek pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2011) bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor: pekerjaan itu sendiri, gaji, kenaikan jabatan, pengawasan, dan rekan kerja. Sejalan dengan ini menurut Wexley dan Yukl (2005) bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor: gaji/upah, kondisi kerja, pengawasan, rekan kerja, isi pekerjaan, jaminan kerja, serta kesempatan promosi.

Menurut Luthans (2008) bahwa terdapat lima dimensi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*): dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggungjawab.
- 2) Gaji (*pay*): sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai alat yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

- 3) Promosi (*promotions*): kesempatan untuk maju dalam organisasi. Misalnya, Individu dipromosikan atas senioritas sering mengalami kepuasan kerja, tetapi sebanyak orang yang dipromosikan atas dasar kinerja.
- 4) Pengawasan (*supervision*): kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Saat ini dapat dikatakan bahwa ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama, berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan.
- 5) Kelompok kerja (*work group*): tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Pada umumnya rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja terutama tim yang kuat, bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantaun pada anggota individu.
- 6) Kondisi kerja (*working conditions*): Kondisi kerja memiliki efek sederhana pada kepuasan kerja. Jika kondisi kerja yang baik (misalnya lingkungan bersih, menarik), personil akan lebih mudah untuk melaksanakan pekerjaan mereka.

Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas (Robbins dan Judge, 2011). Sementara itu, Amstrong dan Baron (2009) menjelaskan bahwa Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Selain itu, Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2011).

Menurut Kotter dan Heskett yang dikutip oleh Usman (2009), kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam satuan waktu tertentu. Pandangan itu menunjukkan bahwa kinerja merupakan hasil karya nyata dari seseorang yang dapat dilihat, dihitung jumlahnya dan dapat dicatat waktu perolehannya. Sedangkan Menurut Prawirosentono yang dikutip oleh Usman (2009) kinerja atau *performance* adalah usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Definisi ini melihat kinerja tidak hanya sekedar apa yang dihasilkan oleh seorang individu, akan tetapi kinerja juga merupakan sikap dan perilaku kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Dalam konteks hasil, Bernardin (2010) mendefinisikan kinerja sebagai berikut: "*Performance is defined here as the record of outcomes produced on specified job functions or activities during a specified time periode*". Maksud dari definisi ini adalah kinerja merupakan dokumentasi hasil kerja seorang individu sesuai dengan waktu yang ditentukan. Definisi tersebut melihat kinerja sebagai perilaku kerja, dimana hasil kerja memiliki keterkaitan dengan karakteristik personal (misalnya: ketergantungan, integritas, ketekunan, pengetahuan, sikap, dan loyalitas) walaupun faktor tersebut bukan pengukuran kinerja aktual, tetapi turut menentukan kinerja secara keseluruhan (Bernardin, 2010). Dengan kata lain kinerja tidak hanya di ukur berdasarkan kualitas dan kuantitas atau jumlah dari suatu pekerjaan, tetapi sangat diperlukan juga suatu penilaian yang berhubungan dengan sikap dan perilaku kerja.

Kinerja sebagai hasil dan perilaku juga dikemukakan oleh Campbell JP (1990) bahwa: "*believes that: Performance is behaviour and should be distinguished from the outcome because they can be contaminated by systems factors*". Definisi ini tidak hanya

melihat kinerja sebagai suatu hasil, tetapi kinerja juga merupakan perilaku yang perlu dibedakan, karena hasil dan perilaku kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sistem organisasi. Pendapat lain yang mendukung pernyataan ini dikemukakan oleh Brumbach dalam Armstrong (2009) sebagai berikut:

Performance means both behaviors and results. Behaviors emanate from the performer and transform performance from abstraction to action. Not just the instruments for results, behaviors are also outcomes in their own right - the product of mental and physical effort applied to task - and can be judged apart from results.

Uraian di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai atau karyawan merupakan hasil-hasil kerja dan perilaku kerja pegawai didalam organisasi yang memiliki pengaruh terhadap tujuan-tujuan organisasi. Menurut Dessler (2013) indikator-indikator kinerja adalah: *Job Knowledge/Competency, Quality/Quantity of Work: Planning/Organization, Initiative/Commitment, Problem Solving/Creativity, Teamwork and Cooperation, Interpersonal Skills, Communication (Oral and Written)*. Sedangkan menurut Bernardin (2010:222) terdapat enam indikator kinerja yaitu: *Quality, Quantity, Timeliness, Cost-effectiveness, Need for supervision, dan Interpersonal impact*.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) Jasa atau layanan bukan hanya hadir sebagai produk utama namun, juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik. Sedangkan, menurut Lupiyoadi (2001) jasa atau layanan pada dasarnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Menurut Adam (2015) menjelaskan jasa atau layanan adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan (transfer of ownership). Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Lebih lanjut, pengelompokan layanan menurut Kotler (2012) "Pertama, jasa atau layanan berbeda sesuai dengan apakah layanan itu berbasis manusia (*people based*) atau berbasis peralatan (*equipment based*)".

Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler dan Keller, 2012). Sedangkan, menurut Tjiptono dan Chandra (2012) "Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa". Teas dan DeCarlo dalam Tjiptono dan Chandra (2012) menjelaskan bahwa dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembandingan apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality* relative atau komparatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu).

Supardi (2008) mengatakan model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian yang meliputi:

Responsiveness (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti langsung). Berdasarkan studi literatur Koirala dan Shrestha (2018) menjelaskan bahwa *service quality* terdiri dari: (1) *Tangibility*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel; (2) Reliabilitas: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; (3) Ketanggapan: kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (4) Jaminan: pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan Keyakinan; dan (5) Empati: perhatian individual yang peduli yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Penelitian yang dilakukan oleh Hossain (2012) dan Al Khattab & Aldehayyat (2011) juga menggunakan kualitas layanan (*service quality*) yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Menurut Tse dan Wilton, 1988 seperti yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2012) menyatakan bahwa, Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sedangkan menurut Engel, *et al.*, 1990 dalam Tjiptono dan Chandra (2012) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Mendukung kedua pendapat di atas, Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa:

"Customer satisfaction depends on the product's perceived performance relative to a buyer's expectations. If the product's performance falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If performance matches expectations, the customer is satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted".

Berdasarkan pendapat Kotler dan Keller (2012) di atas dapat dijelaskan bahwa, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada kinerja produk yang dipersepsikan secara relatif terhadap harapan pembeli. Apabila kinerja produk atau hasil dari produk kurang memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas, dan apabila kinerja atau hasil dari produk melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang perlu diketahui oleh seluruh sektor layanan jasa, karena hal itu secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelanggan atau Pasien yang puas merupakan modal utama karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus menggunakan jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit atau puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Westbrook & Reilly dalam Tjiptono (2000) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman- pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Menurut Yamit (2002),

kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang dalam Mamik (2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perasaan puas seorang pasien atau sebaliknya atas penilaian atau persepsi terhadap kenyataan dan harapan yang diterima dari seluruh unsur layanan dari Rumah sakit dan atau/Puskesmas.

Engel dalam Tjiptono dan Chandra (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli yang mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Supranto (2011) kepuasan pelanggan terdiri dari: (1) Prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, (3) Kemampuan/kompetensi, (4) Keadilan mendapat pelayanan, (5) Kepastian jadwal pelayanan, (6) Kenyamanan lingkungan, dan (7) Keamanan pelayanan. Berdasarkan studi literatur Adil (2016) dalam penelitiannya menggunakan indikator sebagai berikut: (1) Rasa senang menjalani perawatan; (2) Kepuasan terhadap perawat; (3) Kepuasan terhadap dokter; (4) Kesesuaian harga; dan (5) Kepuasan terhadap Pelayanan Keseluruhan.

Kerangka Pemikiran

Menurut Mathis dan Jackson (2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Javadein *et al.*, (2015) kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan layanan. Definisi tersebut melihat kualitas layanan sebagai merupakan hasil dari seluruh aktivitas layanan kepada konsumen atau pelanggan yang pada akhirnya akan dipersepsikan atau nilai oleh pelanggan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, menunjukkan bahwa pelanggan atau masyarakat sebagai pasien akan mengevaluasi seluruh layanan sehingga dapat mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini tentunya dapat dipengaruhi oleh situasi internal organisasi diantaranya adalah kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasakan kepuasan kerja akan lebih mencurahkan tenaga dan pikiran untuk organisasi yang pada akhirnya kinerjanya meningkat yang pada akhirnya turut menentukan kualitas layanan terhadap pelanggan.

Uraian di atas menunjukab bahwa, faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri Pekerjaan itu sendiri: Gaji (*pay*), Promosi (*promotions*), Pengawasan (*supervision*), Kelompok kerja (*work group*), dan Kondisi kerja (*working conditions*) haruslah menjadi perhatian oleh pimpinan organisasi khususnya organisasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti Puskesmas, karena faktor tersebut mampu memotivasi pegawai untuk memberikan layanan yang sesuai dengan aturan atau standar layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kualitas layanan pada setiap organisasi termasuk Pusat pelayanan Kesehatan Masyarakat. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Adhiputra (2015); Malhotra and

Mukherjee, (2016); Ariani (2017) dan Junsik *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kualitas layanan (*service quality*).

H1: Kepuasan kerja (*job satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Menurut Mathis dan Jackson (2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) bahwa, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada kinerja produk yang dipersepsikan secara relatif terhadap harapan pembeli. Apabila kinerja produk atau hasil dari produk kurang memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas, dan apabila kinerja atau hasil dari produk melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang konsumen merupakan persepsi atas berbagai layanan atau layanan yang diperoleh dari pegawai. Apabila para pegawai memberikan layanan sesuai standar layanan atau sesuai dengan harapan konsumen atau masyarakat, maka mereka akan puas, dan dapat terjadi sebaliknya.

Karena itu, faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri Pekerjaan itu sendiri: Gaji (*pay*), Promosi (*promotions*), Pengawasan (*supervision*), Kelompok kerja (*work group*), dan Kondisi kerja (*working conditions*) selain menentukan atau mempengaruhi kualitas layanan, juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pasien di Puskesmas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada setiap organisasi termasuk Pusat pelayanan Kesehatan Masyarakat. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Shah, *et al.*, (2016); Sukotjo (2008); dan Manggarani (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

H2: Kepuasan kerja (*job satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Menurut Armstrong dan Baron (2009) menjelaskan bahwa Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Selain itu, kinerja karyawan adalah perilaku dan hasil, dimana perilaku yang bersumber dari seorang individu ditransformasikan menjadi suatu tindakan dan selain itu, bahwasanya perilaku juga merupakan hasil yang dihasilkan secara psikis dan fisik untuk menghasilkan suatu hasil (*performance*). Dengan demikian kinerja seorang pegawai atau pegawai puskesmas dapat juga dievaluasi melalui kualitas layanan. Artinya kualitas layanan merupakan hasil dan perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat sebagai pasien. Menurut Ibrahim (2008) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Jadi, jelas bahwa kinerja pegawai akan memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan seperti kualitas jasa yang diberikan puskesmas. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa, kinerja pegawai dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hal sebagaimana pembuktian pada penelitian terdahulu yaitu: Bismawati (2016); Supit (Tampi dan Londa (2015); Rudiansyah dan Nurdiaman (2015); dan Roniwati (2016) menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan (*service quality*).

H3: Kinerja Pegawai/Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh Javadein *et al.*, (2015) kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan layanan. Sementara kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada kinerja produk yang dipersepsikan secara relatif terhadap harapan pembeli (menurut Kotler dan Keller, 2012). Apabila kinerja produk atau hasil dari produk kurang memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan tidak puas.

H4: Kinerja Pegawai/Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

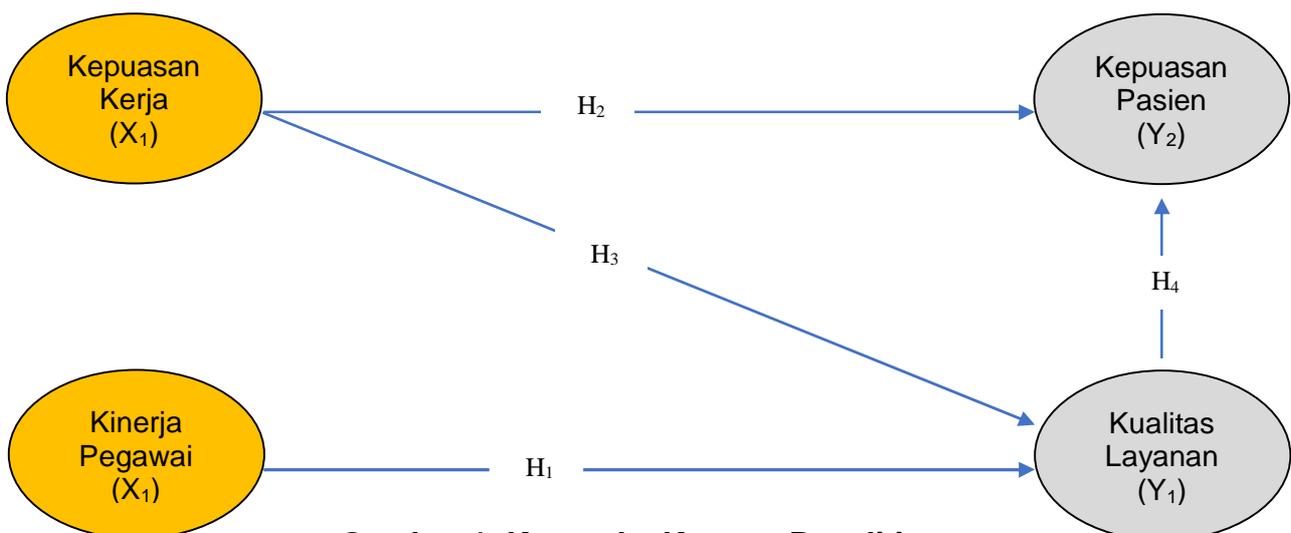
Uraian di atas menunjukkan bahwa, kualitas layanan selain dipengaruhi oleh kinerja pegawai, juga memiliki efek atau pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa, kepuasan pelanggan merupakan sikap dan perilaku konsumen atas berbagai layanan yang diberikan oleh pegawai/karyawan atau persepsi pelanggan berdasarkan pengalaman pada saat mendapatkan layanan.

Hasil penelitian telah membuktikan bahwa kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh: Arianto dan Mahmuda (2014); Koirala and Shrestha (2018); Supartiningsih (2017); Hayati, Hakim, dan Jannah (2018); dan Septiani (2016).

H5: Kualitas layanan memediasi pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

H6: Kualitas layanan memediasi pengaruh antara kinerja pegawai/perawat dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur- pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Berdasarkan nilai outer loading Smart PLS menunjukkan bahwa: (1) Variabel kepuasan kerja (X1) memiliki loading faktor masing-masing 0.828, 0.845, 0.845, dan 0.890 lebih besar dari *rule of thumbs* yaitu 0,7; (2) Variabel Kinerja pegawai (X2) memiliki loading faktor masing-masing 0.814, 0.826, 0.793, 0.797, 0.810, dan 0.864 lebih besar dari *rule of thumbs* yaitu 0,7; (3) Variabel Kualitas Layanan (Y1) memiliki loading faktor masing-masing 0.829, 0.752, 0.839, dan 0.789 lebih besar dari *rule of thumbs* yaitu 0,7; dan (4) Variabel Kepuasan Kerja (Y2) memiliki loading faktor masing-masing 0.931 dan 0.791 lebih besar dari *rule of thumbs* yaitu 0,7.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif adalah signifikan, karena seluruh loading faktor seluruh indikator pada variabel penelitian lebih dari 0.7. Hal ini sebagaimana menurut Chin 1995 dalam Jogiyanto (2011:71) bahwa, *Loading faktor (rule of thumbs)* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7, *communality* > 0.5, dan *average variance extracted (AVE)* > 0.5. Selain itu, dapat juga dilihat validitas konvergen berdasarkan *nilai variance extracted (AVE)* sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Variance Extracted (AVE)

No.	Variabel	Nilai Variance Extracted (AVE) (AVE>0.7)
1	Kepuasan Kerja (X1)	0.730
2	Kinerja Pegawai (X2)	0.670
3	Kualitas Layanan (Y1)	0.645
4	Kepuasan Konsumen (Y2)	0.746

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, menunjukkan bahwa nilai AVE variabel kepuasan kerja, kinerja pegawai, kualitas layanan, dan kepuasan pasien lebih besar dari nilai *Loading faktor (rule of thumbs)* yaitu 0.5.

Uji Validitas *Discriminant Validity*

Uji validitas *discriminant validity* dilakukan untuk membuktikan apakah indikator pada suatu konstruk akan mempunyai *loading factor* terbesar pada konstruk yang dibentuknya dari pada loading factor dengan konstruk yang lain. Dapat dilihat *cross loading* pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 2. Output Cross Loading

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
X1.1 <- KEPUASAN KERJA_(X1)	0.828	0.801	0.109	7.581	0.000
X1.3 <- KEPUASAN KERJA_(X1)	0.845	0.799	0.177	4.765	0.000
X1.4 <- KEPUASAN KERJA_(X1)	0.890	0.873	0.076	11.709	0.000
X2.1 <- KINERJA PEGAWAI_(X2)	0.826	0.813	0.061	13.544	0.000
X2.2 <- KINERJA PEGAWAI_(X2)	0.793	0.775	0.093	8.502	0.000
X2.3 <- KINERJA PEGAWAI_(X2)	0.797	0.786	0.070	11.448	0.000
X2.4 <- KINERJA PEGAWAI_(X2)	0.810	0.807	0.050	16.195	0.000
X2.6 <- KINERJA PEGAWAI_(X2)	0.864	0.849	0.077	11.196	0.000
Y1.1 <- KUALITAS LAYANAN_(Y1)	0.829	0.828	0.040	20.914	0.000
Y1.2 <- KUALITAS LAYANAN_(Y1)	0.752	0.740	0.082	9.126	0.000
Y1.3 <- KUALITAS LAYANAN_(Y1)	0.839	0.838	0.050	16.708	0.000
Y1.4 <- KUALITAS LAYANAN_(Y1)	0.789	0.795	0.054	14.563	0.000
Y2.1 <- KEPUASAN PASIEN_(Y2)	0.931	0.931	0.029	32.616	0.000
Y2.3 <- KEPUASAN PASIEN_(Y2)	0.791	0.780	0.111	7.104	0.000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021.

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, menunjukkan nilai *cross loading* juga menunjukkan adanya *discriminate validity* yang baik oleh karena nilai korelasi indikator terhadap konstruknya lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Dengan kata lain nilai *cross loading* pada tabel di atas pada setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0.70. Hal ini berarti bahwa variabel manifest (indikator) dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel laten lainnya dan membuktikan seluruh item tersebut valid.

Selanjutnya adalah dapat dilihat validitas diskriminan berdasarkan perbandingan akar AVE dan korelasi antar variabel laten (konstruk) atau $\sqrt{AVE} >$ korelasi variabel laten. Nilai AVE dan \sqrt{AVE} dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Parameter Uji Validitas Menggunakan Average Variance Extracted

No.	Variabel	AVE	$\sqrt{AVE} >$ Korelasi variabel laten
1	Kepuasan Kerja (X1)	0.730	0.854
2	Kinerja Pegawai (X2)	0.670	0.819
3	Kualitas Layanan (Y1)	0.645	0.803
4	Kepuasan Konsumen (Y2)	0.746	0.864

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan perbandingan nilai akar AVE pada tabel 3 di atas menunjukan bahwa pengukur (indikator) yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

Indikator yang mengukur konstruk. Berikut ini adalah hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari Smart PLS:

Tabel 4
Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

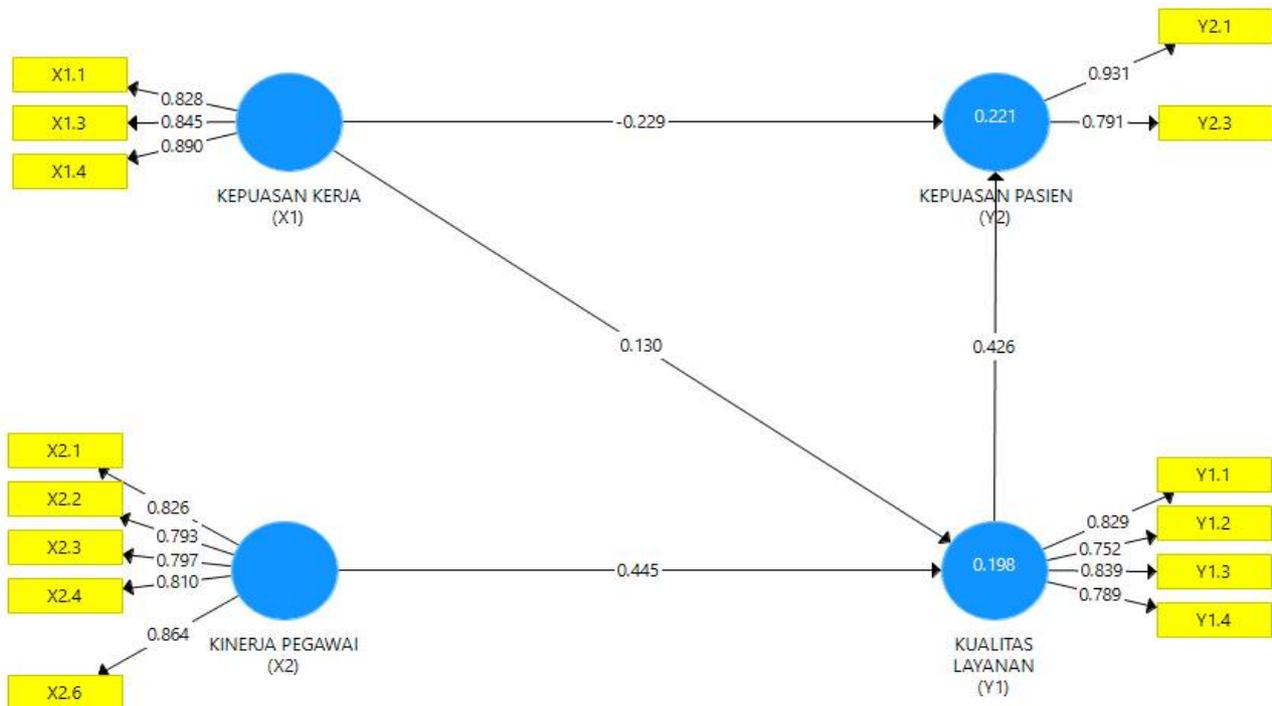
Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha
Kepuasan Kerja (X1)	0.890	0.819
Kinerja Pegawai (X2)	0.810	0.878
Kualitas Layanan (Y1)	0.879	0.818
Kepuasan Pasien (Y2)	0.854	0.678

Sumber: Data diolah, 2021.

Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,60. Dari hasil output SmartPLS di atas semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* di atas 0,70 dan *cronbach's alpha* di atas 0,60 Jugyanto (2011:36). Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik, walaupun variabel kepuasan pasien memiliki Cronbach alpha sebesar 0.678 masih berada pada kategori baik atau dapat diterima sebagaimana menurut Hair et al., dalam Jogiyanto (2011:72) bahwa, "rule of thumbs nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0.7 meskipun nilai 0.6 masih dapat diterima".

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien *path* untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai *t-statistic* setiap *path*. Adapun model struktural penelitian PLS Alogartihm dan PLS Bootstrapping ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Hasil PLS Algorithm (Koefisien Jalur)

Berdasarkan pada gambar PLS ALogarithm dan PLS Bootsrapping di atas, maka dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji validitas (konvergen dan diskriminan) dan uji reliabilitas menghasilkan: 1) nilai faktor loading path koefisien masing indikator seluruh variabel lebih besar dari 0.7; dan 2) nilai faktor loading T statistik masing indikator seluruh variabel lebih besar dari 1.99;

Selanjutnya adalah melihat nilai R Square sebagaimana ditampilkan pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Nilai R Square (R²) dan Ajusted R Square

Variabel	R Square (R ²)	Ajusted R Square
Kualitas Layanan (Y1)	0.198	0.176
Kepuasan Pasien (Y2)	0.221	0.199

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021.

Berdasarkan nilai R square variabel Kualitas Layanan (Y1) sebesar 0.198 yang berarti bahwa, presentase sumbangan pengaruh variabel kepuasan kerja dan kinerja pegawai terhadap kualitas layanan pada Puskesmas di Kota Ternate sebesar 19,80%, dan sisanya 80.20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan R square variabel Kepuasan Pasien (Y2) sebesar 0.221 yang berarti bahwa, presentase sumbangan pengaruh variabel kepuasan kerja dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kota Ternate sebesar 22,10%, dan sisanya 77,90% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan gambar koefisien jalur 4 di atas selain adanya pengaruh langsung (*direct*), terdapat juga tidak langsung (*indirect effect*) dan total pengaruh antar variabel eksogen (X) dengan variabel endogen (Y). Berdasarkan SmartPLS 3.0 tentang PLS *Algorithm* (Koefisien Jalur) menunjukkan bahwa: (1) pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah sebesar 0,130; (2) pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kualitas layanan adalah sebesar 0,445; (3) pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien adalah sebesar -0,229; (4) pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0.426.

Sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu: (1) pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan adalah sebesar 0.055 (0.130 x 0.426), sehingga total pengaruhnya adalah -0.174; dan (2) pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan adalah sebesar 0.190 (0.445 x 0.426) dimana nilai total pengaruhnya tetap (0.190) karena tidak dihubungkannya kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien.

Uji Hipotesis

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dan variabel tabel *Path Coefficient* pada *output* SmartPLS 3.0 dibawah ini:

Tabel 6. Path Coefficients (Mean, STDEV, t-Value)

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	P-Values
X1→Y2	-0.229	-0.243	0.116	1.979	0.051
X1→Y1	0.130	0.136	0.101	1.281	0.204
X2→Y1	0.445	0.492	0.121	3.691	0.000
Y1→Y2	0.426	0.443	0.102	4.171	0.000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021

Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, berikut adalah penjelasan dari hasil *path coefficients*.

1. Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Pasien adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar $1.143 < 1,99$. dan nilai *original sample estimate* adalah negatif yaitu -0.14 maka arah hubungan antara Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) adalah negatif. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan nilai P Value (0.079) > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas di Kota Ternate. Secara langsung kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh karena nilai koefisiennya sebesar $(-0,215)^2 \times 100\% = 0.04\%$ terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
2. Hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Layanan adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar $1.238 < 1,99$. dan nilai *original sample estimate* adalah negatif yaitu -0.16 maka arah hubungan antara Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kualitas Layanan (Y1) adalah negatif. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan nilai P Value (0.216) > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas di Kota Ternate. Secara langsung kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh karena nilai koefisiennya sebesar $(0,162)^2 \times 100\% = 0.16\%$ terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
3. Hubungan antara Kinerja pegawai terhadap kualitas layanan adalah signifikan dengan T-statistik sebesar $6.058 > 1,99$. dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0.22 maka arah hubungan antara Kinerja pegawai (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) adalah positif. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan nilai P Value (0.000) < 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas di Kota Ternate. Secara langsung Kinerja pegawai memberikan pengaruh sebesar $(0,533)^2 \times 100\% = 0.53\%$ terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
4. Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah signifikan dengan T-statistik sebesar $3.896 > 1,96$. dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0.41 maka arah hubungan antara Kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1) adalah positif. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan nilai P Value (0.000) < 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kota Ternate. Secara langsung kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar $(0,414)^2 \times 100\% = 0.41\%$ terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Uji Efek Mediasi

Pengujian efek mediasi, output parameter uji signifikan dilihat berdasarkan pada tabel *total effect* bukan pada tabel koefisien, karena pada efek mediasi tidak hanya dilakukan pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) variabel bebas ke variabel terikat, tetapi juga menguji pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) antara variabel bebas dengan variabel terikat melalui variabel mediasi. Karena itu, *total effect* digunakan untuk melihat efek total prediksi (*direct* dan *indirect effect*). Pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel total effect berikut ini:

Tabel 7. Total Effect Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	P-Values
X1→Y2	-0.148	-0.155	0.130	1.143	0.254
X1→Y1	0.162	0.166	0.131	1.238	0.216
X2→Y1	0.221	0.244	0.074	2.997	0.003
Y1→Y2	0.533	0.545	0.088	6.058	0.000
Y1→Y2	0.414	0.442	0.106	3.896	0.000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021.

Selain tabel di atas, pengaruh tidak langsung yang disertai dengan variabel mediasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Pengaruh tidak Langsung Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen Melalui Variabel Mediasi

Variable	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	P-Values
X1→Y2	0.055	0.063	0.051	1.079	0.284
X1→Y1	0.190	0.223	0.087	2.186	0.032

umber: Output SmartPLS 3.0, 2021.

Berdasarkan kedua tabel di atas (Tabel 7 dan Tabel 8) menunjukkan bahwa: (1) Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja (X1) terhadap kepuasan pasien (Y2) memiliki nilai T-statistik (1.079) < 1.99 yang berarti kualitas layanan (Y1) tidak memediasi secara penuh (*fully mediating*) pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien. Jadi, hipotesis efek mediasi (H5) ditolak; dan (2) Pengaruh tidak langsung kinerja pegawai (X1) terhadap kepuasan pasien (Y2) memiliki nilai T-statistik (2.186) > 1.99 yang berarti kualitas layanan

(Y1) memediasi secara penuh (*fully mediating*) pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien. Jadi, hipotesis efek mediasi (H6) diterima.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum mampu menciptakan atau meningkatkan kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Hasil penelitian ini mengandung makna bahwa, faktor-faktor kepuasan kerja belum mampu menumbuhkan atau menciptakan kualitas layanan. Dengan kata lain, faktor-faktor kepuasan kerja belum memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate. Menurut Mathis dan Jackson (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pekerjaan seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja sebagai sebuah perilaku dan kognitif orang-orang di tempat kerja terhadap pekerjaannya. Artinya bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan fakta empiris bahwa para pegawai/perawat mengalami kepuasan kerja ditempat kerja namun belum memberikan kontribusi berarti secara langsung terhadap kualitas layanan.

Uraian di atas menunjukkan orang yang merasakan kepuasan kerja akan berpengaruh positif terhadap kesehatannya (*psychology*), sedangkan orang yang tidak puas berpengaruh negatif terhadap kesehatannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Greenberg (2008) bahwa Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif individu-individu terhadap pekerjaannya.

Dengan demikian kualitas layanan Puskesmas dapat ditingkatkan melalui faktor-faktor dari kepuasan kerja yang terdiri dari, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, dan kondisi kerja akan memberikan kontribusi positif terhadap hasil dan perilaku kerja pegawai/perawat. Artinya, apabila seorang pegawai/perawat merasakan kepuasan kerja dan/atau ketidakpuasan kerja, maka akan memberikan kontribusi secara positif maupun negatif terhadap kualitas layanan. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara statistik tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Pada Puskesmas Kota Ternate tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya diantaranya adalah: Adhiputra (2015); Malhotra dan Mukherjee (2016); Junsik *et al.*, (2011) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Namun demikian, hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian Ariani (2017) menunjukkan bahwa Faktor-Faktor Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum mampu menciptakan atau meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Hasil pengujian ini berdasarkan nilai $t_{hitung} X_1$ sebesar T-statistik sebesar 1.143 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1,96. Selain itu, sebelumnya telah dideskripsikan secara keseluruhan bahwa para perawat/perawat di Puskesmas telah melakukan penilaian melalui kuesioner terkait dengan kepuasan kerja. Penilaian atau tanggapan perawat/pegawai

berdasarkan pada indikator Pekerjaan itu sendiri, Promosi, Pengawasan, dan Kondisi kerja. Walaupun hasil SmartPLS menunjukkan T Statistiknya tidak berpengaruh, akan tetapi secara keseluruhan total skor hasil tanggapan menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel kepuasan kerja (X1) sebesar 3,57 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel ini masuk dalam kategori baik atau tinggi.

Uraian di atas menunjukkan orang yang merasakan kepuasan kerja akan berpengaruh positif terhadap kesehatannya (*psychology*), sedangkan orang yang tidak puas berpengaruh negatif terhadap kesehatannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mathis dan Jackson (2011): kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang merupakan hasil dari evaluasi pekerjaan seseorang. Dengan demikian kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui faktor-faktor dari kepuasan kerja yang terdiri dari, pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan, dan kondisi kerja, maka akan memberikan kontribusi positif tingkat kepuasan pasien. Artinya, apabila seorang pegawai/perawat merasakan kepuasan kerja dan/atau ketidakpuasan kerja, maka akan memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif terhadap kepuasan pasien. Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara statistik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan pada distribusi tanggapan responden terhadap variabel kepuasan kerja item yang masuk dalam variabel ini masuk dalam kategori baik atau tinggi, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor yang diperoleh yaitu sebesar 3,57. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas Kota Ternate, karena masih ada perawat yang kurang setuju, tidak setuju, bahkan ada yang sangat tidak setuju sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Artinya bahwa masih ada pasien yang menyatakan tidak setuju terhadap:

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Pada Puskesmas Kota Ternate tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya diantaranya adalah: Shah, Khan, Imam, and Sadiqa (2016); Sukotjo (2008); dan Manggarani (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan (Pasien).

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kinerja perawat/pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai mampu menciptakan kualitas layanan. Hasil penelitian ini mengandung makna bahwa, faktor-faktor kinerja pegawai/perawat mampu meningkatkan kualitas layanan pada Puskesmas Kota Ternate. Dengan kata lain, faktor-faktor kinerja pegawai memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Puskesmas Kota Ternate. Menurut Campbell JP (1990) kinerja sebagai suatu hasil, tetapi kinerja juga merupakan perilaku yang perlu dibedakan, karena hasil dan perilaku kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sistem organisasi. Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai/perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Pada Puskesmas Kota Ternate dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya diantaranya adalah: Bismawati (2016) Supit, Tampi, dan Londa (2015); Rudiansyah dan Nurdiaman (2015); dan Roniwati (2016) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas

layanan mampu menciptakan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate. Hasil penelitian ini mengandung makna bahwa, faktor-faktor kualitas layanan puskesmas mampu meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Kota Ternate. Dengan kata lain, faktor-faktor kualitas layanan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kota Ternate. Menurut Kotler dan Keller (2012) layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Lebih lanjut, pengelompokan layanan menurut Kotler (2012) “Pertama, jasa atau layanan berbeda sesuai dengan apakah layanan itu berbasis manusia (*people based*) atau berbasis peralatan (*equipment based*)”. Artinya bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan fakta empiris bahwa para pegawai/perawat dalam memberikan layanan secara keseluruhan mampu memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kota Ternate. Selain itu, para pegawai/perawat selalu memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat pada saat mereka butuhkan walaupun masih ada pasien yang menyatakan kurang setuju terhadap beberapa hal.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Kota Ternate dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya diantaranya adalah: Arianto dan Mahmuda (2014); Koirala dan Shrestha (2018); Supartiningsih (2017); Hayati, Hakim, dan Jannah (2018); dan Septiani (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sebagaimana diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien memiliki nilai T-statistik lebih kecil dari t tabel sehingga kualitas layanan tidak memediasi secara penuh pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien memiliki nilai T-statistik > T tabel yang berarti kualitas layanan memediasi secara penuh pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa uji efek mediasi atas hipotesis H5 yakni “Kualitas layanan memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien ditolak”. Hal ini berarti, kualitas layanan tidak memiliki efek mediasi atau tidak memberikan kontribusi berarti terhadap hubungan atau pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien. Sedangkan, uji efek mediasi atas hipotesis H6 yakni “Kualitas layanan memediasi pengaruh antara kinerja pegawai/perawat terhadap kepuasan pasien diterima”. Hal ini berarti kualitas layanan memiliki efek mediasi atau memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien.

Efek mediasi pada hipotesis ke-6 juga mengandung arti bahwa, faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari: *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) mampu memediasi hubungan atau pengaruh positif antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain, layanan yang diberikan oleh Puskesmas di Kota Ternate baik berupa fisik maupun non fisik mampu memberikan kepuasan pelanggan (pasien) Puskesmas di Kota Ternate. Hal juga dapat dilihat berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan berada pada kategori baik. Namun demikian, kualitas layanan belum mampu memberikan efek berarti atau memediasi pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien. Artinya bahwa, walaupun para pegawai/perawat merasakan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja,

mereka tetap melaksanakan tugas sebagaimana tugas dan fungsi pokoknya yang telah ditentukan, atau tetap memberikan layanan kepada masyarakat ketika masyarakat (pasien) membutuhkan layanan kesehatan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mampu memediasi pengaruh antara kinerja pegawai/perawat. Hasil ini sebagaimana hasil penelitian Sukotjo (2008) menunjukkan Kepuasan kerja secara tidak langsung dengan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening, hasilnya positif dan efek totalnya menjadi semakin besar. Namun demikian, kualitas layanan belum mampu memediasi pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis penelitian dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
2. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
3. Kinerja Pegawai/Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
4. Kinerja Pegawai/Perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
5. Kualitas layanan tidak memediasi pengaruh antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.
6. Kualitas layanan memediasi pengaruh antara kinerja pegawai/perawat dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Rawat Inap di Kota Ternate.

Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan, dan kesimpulan di atas, maka saran-saran dalam penelitian ini adalah: Puskesmas Kota Ternate perlu untuk meningkatkan kualitas layanan melalui kepuasan kerja yaitu: 1) mensimulasikan proses pemecahan masalah-masalah yang dihadapi dalam pekerjaan; 2) Sistem promosi (pola karier) sesuai dengan peraturan yang berlaku; 3) memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengemukakan pendapat dalam penyelesaian masalah kerja; 4) menata kembali ruang kerja para pegawai khususnya terkait dengan kebersihan dan kebisingan.

Selain itu, Puskesmas Kota Ternate juga perlu untuk meningkatkan kualitas layanan Puskesmas melalui kinerja pegawai/perawat yakni: 1) evaluasi seluruh pekerjaan pegawai berdasarkan waktu yang telah ditentukan; 2) menentukan standar efisiensi penyelesaian pekerjaan; 3) mengelola informasi yang tersedia untuk kepentingan para pegawai; 4) menjelaskan cara bekerja untuk menemukan solusi terbaik; 5) memahami permasalahan yang kompleks; 6) membangun hubungan kerja sama diantara para pegawai/perawat.

Selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan pasien puskesmas di Kota Ternate, maka seluruh pegawai/perawat perlu meningkatkan kualitas layanan melalui: 1) Perawat/Pegawai Puskesmas Kota Ternate cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien; 2) Perawat/Pegawai bersedia membantu pasien sesuai kebutuhan pasien; 3) Perawat/Pegawai memberikan layanan administrasi setelah pemeriksaan

Dokter di Puskesmas sesuai dengan prosedur; 4) Perawat/Pegawai peduli dan perhatian terhadap keluhan pasien; 6) Pelayanan yang diberikan Puskesmas Kota Ternate dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial dan ekonomi; dan 9) Menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan ruang rawat inap di Puskesmas Kota Ternate secara kontinyu.

REFERENSI

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Business Management Journal*, Vol. 11, No. 2. 120-139. <https://DOI:10.30813/bmj.v11i2.628>.
- Adil, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Danhargaterhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakitu mum daerah kota Bogor. *Tesis Pascasarjana Institu Pertanian Bogor*.
- Akehurst, G., Comeche, M. J., and Galindo, A. M. (2009). Job Satisfaction and Commitment in the Entrepreneurial SME. *Small Business Economic*, Vol. 32. 277-289. <https://doi.org/10.1007/s11187-008-9116-z>.
- Al Khattab, S., and Aborumman, A. H. (2011). Health Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International BusinessManagement* Vol 5, No. 5. 247-254. DOI: 10.3923/ibm.2011.247.254.
- Ariani, D. W. (2017). Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, Vol. 6, No. 3, 35-44. <https://www.cscjournals.org/manuscript/Journals/IJBRM/Volume6/Issue3/IJBRM-187.pdf>.
- Arianto, M., dan Mahmuda, N. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan (JBMP)*, Vol. 4, No. 2, 102-120. <https://jbmp.umsida.ac.id/index.php/jbmp/article/view/1584>.
- Armstrong, M. (2009). *Human Resource Management Practice a Guide to People Management*. London: Kogan Page Limited.
- Berghe, J. V. (2011). *Job Satisfaction and Job Performance at the Work Place*. Degree Thesis International Business.
- Bernardin, H. J. (2010). *Human Resource Management, An Experiental Approach*, Fift Edition. New York: McGraw-Hill Compenies, Inc.
- Bismawati. (2016). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Publik di badan penanggulangan bencana daerah Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, Vol. 4, No. 3. 1-12.
- Campbel, JP., (1990). *Mo,eling The Performance Prediction Problem In Industrial and Organizational Psychology* (Cambridge, MA: In Handbook of Insdustrial and Organizational Psychology, ed M P Dunnette and L M Hugh, Balckwell.
- Daft, R. L. (2006). *Management*. Terjemahan oleh Diana Angelica, Salemba Empat, Jakarta.
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management*, Thirteenth Edition. New Jersey: Person Education, Inc.
- George, J. M., dan Jones, G. R., (2005). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Ghazzawi, I. (2008). Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Copceptual Framework and Research Agenda. *The Business Review, Cambridge*, 11(2), 1-10.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., , Doneli Jr. J. H., and Konopaske, R. (2006). *Organization Behavior, Structure and Process Twelfth Editions*, Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Hamdani, A., dan Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Hayati, K., Hakim, R. F., dan Jannah, M. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah. *Akradonya Dental Journal*, Vol. 10, No. 2, 78-85. <https://doi.org/10.24815/cdj.v10i2.11705>.
- Ho Hsien, W., Ching, C. S., Shih, Y. L., and Liang, D. R. (2009). *Effects of Job Rotation and Role Stress Among Nurses On Job Satisfaction and Organizational Commitment*. BMC Health Services Research, BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-9-8>.
- Hossain, M.J., and Md. Islam, A. (2012). Understanding perceived service quality and satisfaction: A study of Dhaka University Library, Bangladesh. *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 13 Issue. 3, <https://doi.org/10.1108/14678041211284713>.
- Husein, U. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Aljasser, I. A., and Sasidhar, B. (2016). Bank Customers' Perception of Service Quality and Customer Satisfaction In Saudi Arabia. *European Journal of Business and Social*, 4(11), 130-141. <http://www.ejbss.com/recent.aspx/>.
- Javadein, H. M. Seyed S.R. (2011). The Roles of Internal Marketing in Creation of Competitive Advantages. *Trends in Applied Sciences Research*, 6. 364-374. <https://scialert.net/abstract/?doi=tasr.2011.364.374>.
- Park, J., Kim, J., Yin Ling, D., Waller, S. T. (2011). Job Satisfaction and Service Quality of Bus Drivers in Korea. *Asian Tranport Studies*, Vol. 1, No. 3, 250-261. <https://doi.org/10.11175/eastsats.1.250>.
- Koirala, K.D., and Shrestha, S. K. (2018). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Nepalese Commercial Banking Sector Undertakings. <https://www.researchgate.net/publication/323319051>.
- Kotler, P., and Armstroong, G. (2012). *Principles of marketing 14th ed*. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey: United Serikat America (USA).
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Malhotra, N., and Mukherjee, A. (2016). The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customercontact employees in banking call centres. *Journal of Services Marketing*, 18(3), 162-174. *Emerald Group Publishing Limited*. <https://doi:10.1108/08876040410536477>.
- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Manggarani, C. A. (2018). Benarkah Karyawan yang Puas Akan Berimpak Pada Kepuasan Pelanggan?. *Jurnal Modus*, Vol. 30, No. 2, 143-157. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus/article/vie>.

- Mathis, Robert L., dan Jackson, John H. (2010). *Human Resource Management*, Thirteenth Edition. United States of America: South-Western, Cengage Learning.
- McShane., and Glinow, V. (2008). *Organizational Behavior Fourt Edition*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Peraturan Menteri Kesehatan R.I. Nomor: 75 Tahun 2014, Tentang: Pusat Kesehatan Masyarakat, *pasal 1 ayat 2, dan pasal 2 ayat 1*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>.
- Pohan, Imbolo, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama .
- Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior and Management*, Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Roniwat (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, Vol. 4, No. 2, 154-164. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6542>.
- Rudiansyah, U., dan Nurdiaman, M. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol. 06, No. 01.
- Sabarguna B. S. (2008). *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: UI Press.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen.Edisi 7*. Prentice Hall. Jakarta.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Secon Edition*, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, Vol VII, Nomor 1, 1-21.
- Shah, F. T., Khan, K., Imam, A., and Sadiqa, M. (2016). Impact of Employee Work Satisfaction on Customer Satisfaction: Evidence From Banking Sector of Lahore (Capital of Punjab Province), Pakistan. *Vidyabharati International Interdisciplinary Research Journal*, Vol. 5, No. 2, 1-9. <http://www.viirj.org/vol5issue2.html>.
- Sukotjo, H. (2011). Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur. *Jurnal Publikasi Manajemen*, Vol. 9, No. 2, 650-658. DOI: <http://dx.doi.org/10.18202/jam.v9i2.257>.
- Supardi. S. (2008). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (BKRRK). *Tesis Universitas Dipenogoro (undip)*. <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/241>.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>.
- Supit, T. J. P., Tampi, J. R. E., dan Londa, V. Y. (2015). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tomohon. *Jurnal Ilmu Sosial dan Sumberdaya Pembangunan*, Vol. 1, No. 17, 1-15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/view/9469/9042>.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Sutrisno, E., dan Maryono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIb Slawi. *Multiplier*, Vol. I, No. 1 .
<https://doi:10.24905/mlt.v1i1.767>.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI.
- (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam.
- Usman, H. (2009). *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wexley, N. Kenneth, and Yukl, A. G. (2005). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Terjemahan oleh Muh. Sobaruddin, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.