

## PENGARUH KOMITMEN, BUDAYA ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA

Wiwin Prasetyawati dan A. Dirwan  
Mahasiswa dan dosen Magister Manajemen Unsuraya  
[wiwin@gmail.com](mailto:wiwin@gmail.com) dan [adirwan@unsurya.ac.id](mailto:adirwan@unsurya.ac.id)

### ABSTRAK

Era globalisasi rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang optimal (*exellent*). Pelayanan tersebut meliputi upaya pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang berorientasi pada kepuasan pasien. Untuk menjaga kualitas, Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr. Esnawan Antariksa dituntut dalam melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna disetiap waktu sesuai dengan standar komitmen, budaya organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh komitmen dan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan populasi 245 orang, dan sampel 153 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survey dan untuk menguji signifikan koefisien Jalur menggunakan uji *t*. Hasil penelitian diperoleh pengaruh komitmen terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,789, pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,121, pengaruh komitmen terhadap kepuasan pasien sebesar 0,328, pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien sebesar 0,281, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien 0,389. Secara keseluruhan pengaruh tersebut (koefisien jalur) positif dan signifikan.

*Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kepuasan pasien, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan.*

### PENDAHULUAN

Tuntutan rumah sakit di era globalisasi harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan tersebut dinyatakan berhasil, tidak pada kelengkapan fasilitas saja, melainkan beberapa faktor tertentu seperti sikap dan layanan lainnya. Peningkatan dan pelayanan *exellent* menjadi faktor yang dominan terhadap kualitas di rumah sakit. Pelayanan *exellent* rumah sakit meliputi upaya pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga rumah sakit tetap terjaga kualitasnya dan semakin kuat. Rumah Sakit Angkatan Udara (RSAU) dr. Esnawan Antariksa merupakan *referral* system rumah sakit dan pelayanan bagi personil TNI, TNI Angkatan Udara dan keluarga serta masyarakat lainnya. Pelayanan kesehatan di RSAU dr. Esnawan Antariksa meliputi dilaksanakan agar pasien mendapatkan pelayanan prima menggunakan berbagai sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Pelayanan kesehatan yang ada di RSAU dr. Esnawan

Antariksa meliputi pelayanan unit gawat darurat selama 24 jam, Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, dan Layanan Pemeriksaan Penunjang Agar pasien mendapatkan pelayanan prima yang didukung oleh dokter spesialis dan sub spesialis, serta kompeten dan berpengalaman di bidangnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti di RSAU dr. Esnawan Antariksa tentang tingkat kepuasan pasien berdasarkan survei indeks kepuasan menjelaskan bahwa, pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Salah satu faktor yang sangat dominan terkait masalah kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa adalah masalah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Masalah lain sebagian besar pegawai rumah sakit belum sepenuhnya memahami komitmen dalam bekerja karena kurang memberikan tanggung jawab dalam mendukung keberhasilan pelayanan dan kepuasan pasien. Tanpa adanya komitmen yang kuat dalam diri individu, pelaksanaannya tidak dapat berjalan dengan maksimal. Adapun faktor lain yang terkait dengan kepuasan pasien adalah faktor budaya organisasi rumah sakit, karena budaya merupakan hal yang melandasi cara bekerja seluruh komponen rumah sakit.

Fenomena lain menunjukkan rata-rata nilai indeks survei kepuasan masyarakat masih kurang (2021). Beberapa hal kekurangan tersebut antara lain karena petugas kesehatan kurang cepat dalam melayani pasien khususnya untuk manula. Di samping itu masih ada karyawan yang kurang sopan dan petugas dibagian unit kurang sigap dalam menangani klien, baik untuk pengguna BPJS maupun umum. Faktor lainnya, masih ada petugas kurang tanggap menangani keluhan pasien serta tata cara/urutan perawatan untuk pasien kurang jelas dan terlalu rumit. Faktor berikutnya kedatangan dokter yang sering terlambat, sehingga banyak pasien yang antri dari jam 06.00, baru dipanggil jam 13.00. (rata-rata antrian 15-20 menit).

Dari hal-hal di atas timbul pertanyaan, apakah kurang puasnya pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa, disebabkan oleh komitmen, budaya organisasi dan kualitas pelayanan. Untuk itu perlu diadakan penelitian, dengan judul : Pengaruh Komitmen, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya. Menurut Sabarguna (2014), kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan namun tetap memiliki dasar obyektif. Artinya, walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan, namun tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Selain itu, kepuasan pasien juga merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya. Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2016), kesesuaian harapan yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan.

Berdasarkan hal tersebut, kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya,

tercermin dari berbagai produk, emosional, pelayanan karyawan dan suasana, dengan indikator ketersediaan produk, mutu produk, kesetiaan, kepercayaan, keyakinan, kesopanan, keramahan, kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan keamanan.

### **Komitmen**

Komitmen mempengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan Organisasi untuk mencari pekerjaan baru. Dalam hal ini dapat terjadi *turnover*, baik yang bersifat sukarela atau tidak. *Turnover* sukarela terjadi ketika pekerja sendiri yang memutuskan untuk keluar, sedang *turnover* tidak sukarela terjadi ketika pekerja dipecat oleh organisasi karena berbagai alasan.

Menurut Gibson et al. (2012), komitmen sebagai perasaan identifikasi, loyalitas, dan pelibatan yang dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi. Pekerja yang mempunyai komitmen akan melibatkan diri sepenuhnya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Mathis dan Jackson dalam Busro (2018), komitmen merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Apabila karyawan tidak mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka mereka akan bekerja secara acuh tak acuh, dan tidak akan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi yang pada akhirnya mereka akan meninggalkan organisasi, baik karena kesadaran sendiri maupun diberhentikan oleh perusahaan.

Dengan demikian komitmen merupakan keterikatan psikologis dan fisik karyawan untuk selalu ingin terlibat dan loyal serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas di suatu organisasi, tercermin dari dimensi: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Dimensi tersebut diuraikan dengan indikator mengikat diri dengan nilai-nilai dan norma organisasi, serta menyukai tujuan organisasi dan loyal kepada organisasi.

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menyelubungi pola pikir, gagasan, dan tingkah laku khas yang dipegang dan dijalankan oleh seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya. Budaya organisasi sangat terkait dengan budaya kerja karena tidak bisa dipisahkan dengan kinerja (*performance*), semakin kuat budaya organisasi, semakin kuat pula dorongan berprestasi.

Beberapa Manfaat budaya organisasi adalah membantu mengarahkan anggotanya pada pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi, meningkatkan kekompakan tim antar berbagai departemen dan divisi (unit) dalam organisasi. Hal tersebut akan mampu menjadi perekat yang mengikat orang dalam organisasi bersama-sama, membentuk perilaku dengan mendorong *core values* dan perilaku yang diinginkan. Di samping itu memungkinkan organisasi bekerja dengan lebih

efisien dan efektif, meningkatkan motivasi dengan memberi mereka perasaan memiliki, loyalitas, kepercayaan dan nilai-nilai serta mendorong untuk berfikir positif, sehingga mampu meningkatkan kinerjanya.

Dari uraian di atas budaya organisasi merupakan serangkaian asumsi, nilai yang telah disepakati dan dilakukan, sehingga menjadi kebiasaan dari suatu organisasi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan di dalamnya.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sedangkan jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Menurut Setiawan et al (2019), kualitas jasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kenyamanan pasien, tercermin dari dimensi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian survei. Penelitian mengambil sampel sebanyak 153 orang dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Hal ini dilakukan untuk menguji hipotesis: Terdapat pengaruh langsung masing-masing variabel komitmen, budaya organisasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner dalam bentuk *checklist* dengan skala Likert. Masing-masing instrumen telah dilakukan uji coba terhadap 20 orang, untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen dan selanjutnya digunakan dalam penelitian. Data yang diperoleh terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas, linearitas dan homogenitas sebagai persyaratan analisis, selanjutnya diolah dengan teknik analisis jalur (*path analysis*).

### **UJI HIPOTESIS**

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan koefisien jalur ditemukan hal-hal sebagai berikut:

**Temuan pertama; Komitmen ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).**

Untuk menguji bahwa Komitmen ( $X_1$ ) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), dengan hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_{31} = 0$   $H_1 : \beta_{31} > 0$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $\beta_{31}$ ) = 0,789 dengan thitung = 11,399 dan t tabel (0,05) = 1,990, karena nilai thitung > ttabel, maka  $H_0$  ditolak, dan koefisien jalur signifikan. Dengan demikian Komitmen berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

**Temuan Ke dua; Budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).**

Untuk menguji bahwa Budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_{32} = 0 \quad H_1 : \beta_{32} > 0$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $\beta_{32}$ ) = 0,121 dengan thitung = 2,750 dan pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ , ttabel = 1,990. Karena nilai thitung > ttabel, maka tolak  $H_0$  dengan demikian koefisien jalur positif. Dari temuan ini Budaya organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan.

**Temuan Ke tiga; Komitmen ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).**

Untuk menguji bahwa Komitmen ( $X_1$ ) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_{Y1} = 0 \quad H_1 : \beta_{Y1} > 0$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $\beta_{Y1}$ ) = 0,194 dengan thitung = 3,442 dan ttabel (0,05) = 1,990, karena nilai thitung > ttabel, maka tolak  $H_0$ , dengan demikian koefisien jalur signifikan. Dari temuan ini ternyata Komitmen Organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan pasien.

**Temuan ke empat; Budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).**

Untuk menguji bahwa Budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan pasien (Y), dengan hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_{Y2} = 0 \quad H_1 : \beta_{Y2} > 0$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $\beta_{Y2}$ ) = 0,268 dengan thitung = 6,640 dan ttabel (0,05) = 1,990. Dengan nilai thitung > ttabel, dan koefisien jalur signifikan  $H_0$  ditolak. Dari temuan ini, Budaya Organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien .

**Temuan Ke lima; Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).**

Untuk menguji bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan pasien (Y), menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_{Y3} = 0 \quad H_1 : \beta_{Y3} > 0$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $\beta_{Y3}$ ) = 0,560 signifikan dengan thitung = 11,064 dan ttabel (0,05) = 1,990. Dengan nilai thitung > ttabel, maka tolak  $H_0$ , yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien.

Secara keseluruhan hubungan kausal antar variabel, seperti tabel berikut:

**Tabel Pengaruh Masing-masing X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap X<sub>3</sub>**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Instandardied Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	5,651	2,561		2,206	,029
KOMITMEN I	,723	,063	,789	11,399	,000
BUDAYA ORGANISASI	,119	,068	,121	1,750	,083

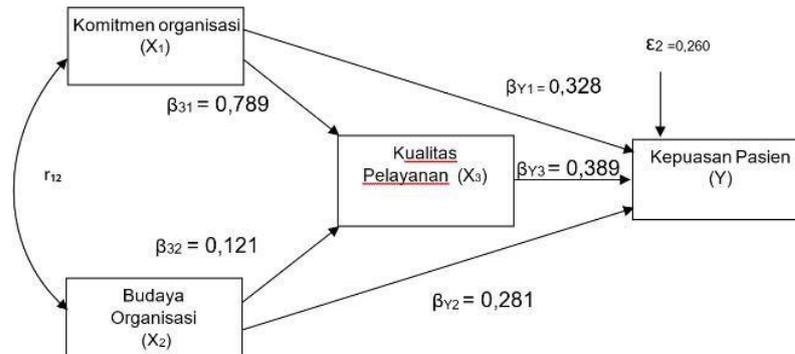
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Tabel Pengaruh Masing-masing X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> terhadap Y**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	8,768	2,193		3,998	,000
KOMITMEN	,307	,054	,328	4,828	,001
BUDAYA ORGANISASI	,284	,056	,281	5,032	,000
KUALITAS PELAYANAN	,393	,062	,389	6,364	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sedangkan diagram jalurnya seperti dalam gambar dibawah ini:



**Gambar Hubungan Kausal Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> Terhadap Y**

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan perhitungan statistik, kelima pengujian di atas berpengaruh secara signifikan.

*Pengujian pertama*, Komitmen berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan, yang berarti keterikatan psikologis dan fisik karyawan untuk

selalu ingin terlibat dan loyal serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas di suatu organisasi. Sedangkan Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien melalui pelayanan berobat yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Para anggota organisasi yang memiliki Komitmen terhadap organisasi, memiliki keterkaitan secara fisik terhadap organisasi tersebut. Artinya, karyawan akan loyal terhadap organisasi tempatnya bekerja dan akan berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik terutama kepada pasien. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Komitmen merupakan faktor kuat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan semakin besar Komitmen petugas kepada pasien, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sebaliknya Komitmen yang rendah akan membuat kurangnya kualitas pelayanan. Nilai kontribusi secara langsung variabel Komitmen terhadap variabel Kualitas Pelayanan signifikan, oleh karena itu untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan yang tinggi, harus diupayakan dengan meningkatkan Komitmen. Hasil ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Nurul (2018) bahwa secara simultan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

*Pengujian ke dua*, Budaya Organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya. Budaya Organisasi merupakan kondisi karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Budaya Organisasi yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan dapat bekerja secara optimal. Jika karyawan mampu menerapkan Budaya organisasi dimana mereka bekerja, maka karyawan tersebut akan dapat bekerja dengan baik dan dapat melakukan aktivitas secara efektif. Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Jika Budaya Organisasi tinggi dan diterapkan dalam kegiatan pelayanan kesehatan di RSAU dr Esnawan Antariksa, maka Kualitas Pelayanan juga akan tinggi. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat Maryadi (2018), yang menjelaskan bahwa peningkatan Budaya Organisasi sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

*Pengujian berikutnya*; Komitmen berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan pasien. Komitmen merupakan keterikatan psikologis dan fisik karyawan untuk selalu ingin terlibat dan loyal serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas di suatu organisasi. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Semakin besar Komitmen yang diberikan oleh personel di RSAU dr Esnawan Antariksa akan memberikan kepuasan kepada pasien. Sebaliknya Komitmen yang rendah menyebabkan ketidakpuasan pasien, termasuk layanan Unit jalan RSAU dr. Esnawan Antariksa. Dari pengujian yang dilakukan terdapat temuan bahwa Komitmen berpengaruh sangat signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

*Pengujian selanjutnya;* Budaya Organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien. Budaya Organisasi merupakan bagian komponen yang sangat penting, ketika karyawan melakukan aktivitas kerja. Dengan Budaya Organisasi yang kondusif akan memberikan nilai yang positif bagi pegawai dalam melayani pasien. Budaya Organisasi dapat mempengaruhi suatu kepuasan pasien, karena budaya dengan nilai positif akan mampu memberikan hasil yang positif pula, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal. Artinya Budaya organisasi yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan nilai-nilai yang baik dalam memberikan layanan yang akan berpengaruh terhadap rasa puas pasien sebagai pengguna layanan di RSAU dr Esnawan Antariksa. Dengan demikian Budaya organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan pasien, artinya apabila personel di RSAU dr Esnawan Antariksa memahami Budaya Organisasi yang baik, akan memberikan Kepuasan Pasien yang tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbin dalam Eko Hertanto(2017), semakin kuat Budaya Organisasi, semakin kuat pula nilai-nilai positif yang ditanamkan dalam suatu organisasi.

*Pengujian terakhir;* Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien melalui pelayanan berobat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang sesuai dengan harapannya.

Hasil temuan penelitian menunjukkan penerimaan pernyataan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung secara positif terhadap Kepuasan Pasien, yang berarti apabila Kualitas Pelayanan di RSAU dr Esnawan Antariksa baik, akan memberikan Kepuasan Pasien yang tinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dan mempertahankan Kepuasan pasien perlu memperhatikan faktor Kualitas Pelayanan . Hal ini didukung hasil penelitian Subarguna (2014), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Rekapitulasi hasil penelitian seperti tabel berikut:

**Tabel Rekapitulasi Hasil Pengujian Koefisien Jalur**

No	Hipotesis	Uji Statistik	Keputusan Ho	Kesimpulan
1	Pengaruh Komitmen terhadap Kualitas Pelayanan	Ho: $\beta_{31}=0$ Ho: $\beta_{31}>0$	Ho Ditolak H1 Diterima	Berpengaruh langsung
2	Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan	Ho: $\beta_{32}=0$ Ho: $\beta_{32} >0$	Ho Ditolak H1 Diterima	Berpengaruh langsung
3	Pengaruh Komitmen terhadap kepuasan pasien	Ho: $\beta_{Y1}=0$ Ho: $\beta_{Y1}>0$	Ho Ditolak H1 Diterima	Berpengaruh langsung
4	Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kepuasan pasien	Ho: $\beta_{Y2}=0$ Ho: $\beta_{Y2}>0$	Ho Ditolak H1 Diterima	Berpengaruh langsung
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien	Ho: $\beta_{Y3}=0$ Ho: $\beta_{Y3}>0$	Ho Ditolak H1 Diterima	Berpengaruh langsung

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. Esnawan Antariksa, hasil penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa (1) Komitmen berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,789. Hal ini menunjukkan apabila Komitmen kuat, akan menyebabkan peningkatan Kualitas Pelayanan. (2) Budaya organisasi berpengaruh langsung secara positif terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,121, yang berarti Budaya Organisasi yang tinggi, akan menyebabkan peningkatan Kualitas Pelayanan. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,389, dalam arti Kualitas Pelayanan yang baik, akan menyebabkan diperolehnya tingkat Kepuasan Pasien yang tinggi. (4) Komitmen berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,328, artinya Komitmen yang tinggi, akan meningkatkan Kepuasan Pasien. (5) Budaya Organisasi berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,281. Hal ini menunjukkan Budaya Organisasi tinggi, akan meningkatkan Kepuasan Pasien di RSAU dr Esnawan Antariksa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin N, (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen. *Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung*
- Busro, M. (2018). *Teori manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 1). Yogyakarta: Prenadamedia Group
- Dirwan A. (2019). *Statistika Aplikasi Praktis Untuk Penelitian* (Ed/1 Cet.). Jakarta: Rajawali Pers
- \_\_\_\_\_. (2021). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian* (cet. pertama). Purwokerto: Pena Persada
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Semarang: Alfabeta Universitas Diponegoro
- Gibson, Ivancevich, & Robert Konopaske, J. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Processes Fourteenth Edition*. New York: McGraw- Hill Companies Inc.
- Hastono. (2016). *Analisa Data Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: CV Alfabeta.
- Imbalo, P. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC.

- Kasmir. (2018). *Customer Services Excellent* (Edisi Ke-2). Jakarta: Rajawali Pers.
- Maryadi. (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pemerintah Aceh*. <http://repository.ut.ac.id/94/>
- Nyoman Yustiana S & I Made Artha Wibawa. (2021). *Motivasi Memediasi Pengaruh Komitmen Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Kabupaten Klungkung*. 10(8), 800–819. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i08.p04>
- Parasuraman. (2008). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business*. <https://doi.org/10.5860/choice.28-0390>
- Sabarguna, B. S. (2014). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit* (Edisi 1). Sagung Seto.
- Sastroasmoro. (2016). *Dasar - dasar Metodologi Penelitian Klinis* (5th ed.). Sagung Seto.
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi* (edisi 1). Pustaka Pelajar.
- Setawan A, Nurul Qomariah, H. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Undang-Undang. (2009). *RI no 44 Tentang Rumah Sakit* (Vol. 2, pp. 1–8).
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. In *Ekp* (Ke Lima, Vol. 5). Rajawali Pers.
- Wirawan. (2014). *Kepemimpinan: Teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian*. In *Lincoln Arsyad* (1 st).