

Pengaruh Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Mardi Waluyo Blitar

Kristya Damayanti ^{1*}, Ema Prasetyorini ², Alicia Windy Farisma ³

^{1*,2,3} STIE Kesuma Negara Blitar, Jalan Mastrip 59 Kota Blitar, Jawa Timur Indonesia.

Email: kristyadamayanti@gmail.com ^{1*}, ema@stieken.ac.id ², aliciawindy45@gmail.com ³

Histori Artikel:

Dikirim 20 Maret 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 April 2025; Diterima 15 Mei 2025; Diterbitkan 1 Juni 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Damayanti, K., Prasetyorini, E., & Farisma, A. W. (2025). Pengaruh Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Mardi Waluyo Blitar. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(3), 1786–1793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4172>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kinerja sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Mardi Waluyo Blitar. Pendekatan yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan melibatkan 30 pasien sebagai sampel. Variabel yang dikaji mencakup kinerja sumber daya manusia, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kinerja SDM yang optimal berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pasien. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada 30 pasien yang telah mendapatkan layanan di Ruang Dahlia RSUD Mardi Waluyo. Variabel yang dianalisis mencakup kinerja sumber daya manusia (kompetensi, tanggung jawab, motivasi), kualitas pelayanan (keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), serta tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kinerja Sumber SDM; Kepuasan Pasien.

Abstract

This research aims to examine the effect of human resource performance on service quality and patient satisfaction in the Dahlia Ward of RSUD Mardi Waluyo Blitar. The study adopts a quantitative survey approach, involving a sample of 30 patients. The key variables analyzed include human resource performance, service quality, and patient satisfaction. The findings demonstrate that human resource performance has a significant influence on both service quality and patient satisfaction. High-quality human resource performance leads to better service quality, ultimately increasing patient satisfaction. This study employs a quantitative methodology with a survey approach. Data were gathered using questionnaires distributed to 30 patients who received treatment in the Dahlia Ward of RSUD Mardi Waluyo. The analyzed variables consist of human resource performance (competence, responsibility, motivation), service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy), and patient satisfaction.

Keyword: Service Quality; Human Resource Performance; Patient Satisfaction.

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya berpengaruh terhadap kesehatan individu tetapi juga terhadap kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Karena itu, rumah sakit sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan perlu menjamin bahwa kualitas pelayanannya selaras dengan ekspektasi dan kebutuhan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mardi Waluyo memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai salah satu fasilitas rujukan utama di wilayahnya. RSUD Mardi Waluyo dituntut untuk terus Meningkatkan mutu layanan agar tetap sesuai dengan perkembangan dan mampu memenuhi kebutuhan. pasien. Namun, berdasarkan survei masyarakat, baik secara langsung maupun melalui platform online, masih terdapat banyak keluhan yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Keluhan yang sering muncul mencakup, Kurangnya pemahaman pasien terhadap sistem administrasi rumah sakit, komunikasi yang kurang efektif yang dirasa pasien kurang jelas, menyebabkan kesalahpahaman terkait diagnosis dan prosedur pengobatan. Ketidaktahuan pihak keluarga pasien dalam system administrasi, yang membuat pasien harus menunggu dalam waktu lama untuk mendapatkan perawatan, perbaikan dalam penilaian kinerja staff tenaga medis keperawatan. Hal ini sesuai berdasarkan penelitian Setiawan *et al.* (2021) yang mengatakan jika kompetensi tenaga medis dan komunikasi yang baik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, Jones *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa perbaikan dalam sistem evaluasi kinerja staf medis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Sementara itu, riset oleh Wahyuni & Rahayu (2019) menegaskan pentingnya indikator kinerja dalam mengukur kepuasan pasien di fasilitas kesehatan daerah. Ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan dapat berdampak negatif pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Fasilitas rumah sakit dan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan. Jika kondisi terus berlanjut, maka rumah sakit berisiko mengalami penurunan jumlah pasien, berkurangnya reputasi, serta tantangan dalam mempertahankan tenaga medis yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan pasien serta mencari solusi yang tepat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini akan menggunakan berbagai teori yang relevan, seperti teori manajemen SDM (Handoko, 2011; Hasibuan, 2013; Mangkunegara, 2013) dan teori penilaian kinerja (Dessler, 1997), serta merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 yang menekankan pentingnya evaluasi kinerja dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh RSUD Mardi Waluyo guna meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif. Deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil survei. Pendekatan Kuantitatif Asosiatif metode ini dipakai untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (kinerja SDM) serta variabel dependen (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien). Selain itu menggunakan survei kuesioner dengan target responden adalah pasien rawat inap dan pasien rawat jalan RSUD Mardi Waluyo yang berjumlah 30. Peneliti juga menggunakan data sekunder dari laporan kinerja rumah sakit, rekam medis, laporan kepuasan pasien sebelumnya, serta kebijakan yang berlaku. Penelitian ini mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, serta uji hipotesis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
Kinerja SDM X1	0,540	0,361	Valid
	0,381	0,361	Valid
	0,354	0,361	Valid
	0,416	0,361	Valid
	0,450	0,361	Valid
	0,398	0,361	Valid
	0,499	0,361	Valid
	0,571	0,361	Valid
	0,529	0,361	Valid
	0,411	0,361	Valid
Kepuasan Pasien Y1	0,382	0,361	Valid
	0,456	0,361	Valid
	0,596	0,361	Valid
	0,812	0,361	Valid
	0,511	0,361	Valid
	0,408	0,361	Valid
	0,389	0,361	Valid
	0,437	0,361	Valid
	0,444	0,361	Valid
	0,389	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan Y2	0,433	0,361	Valid
	0,391	0,361	Valid
	0,433	0,361	Valid
	0,451	0,361	Valid
	0,381	0,361	Valid
	0,378	0,361	Valid
	0,497	0,361	Valid
	0,392	0,361	Valid
	0,515	0,361	Valid
	0,463	0,361	Valid

Berdasarkan hasil yang didapatkan terhadap instrumen studi ini, diperoleh kesimpulan bahwa seluruh pernyataan dalam angket penelitian variabel Kinerja Sumber Daya Manusia (X1), Kepuasan Pasien (Y1), dan Kualitas Pelayanan (Y2) dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Rhitung lebih besar dibandingkan dengan Rtabel (0,361) pada semua pernyataan yang diuji. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam studi ini dianggap layak untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi standar validitas.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Kinerja SDM (X)	0,819	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y1)	0,793	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,752	0,6	Reliabel

RESEARCH ARTICLE

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,6, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur hubungan antara Kinerja SDM (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y1) dan Kualitas Pelayanan (Y2).

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters		
Mean		0.000000
Std. Deviation		112.540.477
Most Extreme Differences		
Absolute		0.135
Positive		0.135
Negative		-0.092
Test Statistic		0.135
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.170c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction applied.		

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, Diperoleh p-value sebesar 0,170, yang melebihi tingkat signifikansi 0,05. Ini mengindikasikan bahwa distribusi residual dalam model penelitian tidak berbeda secara signifikan dari distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, model yang digunakan dianggap valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, terutama dalam penerapan metode regresi linier

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.	Collinearity Statistics (Tolerance)
(Constant)	29.168	7.889	-	3.697	.001	-
Y1	0.263	0.141	0.338	1.870	.072	0.962
Y2	0.097	0.132	0.133	0.737	.467	0.962

Dari 1789yste uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah Multikolinieritas ($VIF < 10$ dan $Tolerance > 0.1$). Y1 memiliki pengaruh lebih besar terhadap X dibandingkan Y2. Uji regresi linier berganda ditujukan untuk menganalisis pengaruh penilaian kinerja SDM (X) terhadap kepuasan pasien (Y1) dan kualitas pelayanan rumah sakit (Y2). Tujuan Uji Regresi Linier Berganda, mengetahui hubungan antara kinerja SDM dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Uji ini mengukur apakah peningkatan atau penurunan kinerja SDM berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RSUD Mardi Waluyo. Menguji 1789system1789 signifikansi pengaruh kinerja SDM terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan Hasil uji regresi menunjukkan koefisien regresi (B), nilai t, dan signifikansi (p-value) untuk mengetahui apakah pengaruh kinerja SDM terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan bersifat signifikan atau tidak. Jika nilai p-value < 0.05 , maka pengaruhnya signifikan. Memberikan dasar rekomendasi kebijakan bagi rumah sakit Jika ditemukan hubungan yang kuat, temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen RSUD Mardi Waluyo dalam mengoptimalkan 1789system pengelolaan sumber daya manusia, seperti peningkatan pelatihan tenaga medis, perbaikan 1789system evaluasi kinerja, atau optimalisasi kebijakan pelayanan rumah sakit.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 5. Regresi Kinerja SDM (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y1)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	29.168	7.889	-	3.697	.001
Kinerja SDM (X)	0.970	0.132	0.133	0.737	.467

Tabel 6. Regresi Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y2)

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	29.168	7.889	-	3.697	.001
Kinerja SDM (X)	0.263	0.141	0.338	1.870	.072

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Kinerja SDM (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y1) dengan koefisien 0.970, tetapi p-value 0.467 menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan. Kinerja SDM (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y2) dengan koefisien 0.263, dan p-value 0.072, yang berarti pengaruhnya mendekati signifikan (jika $\alpha = 0.10$). Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menilai sejauh mana pengaruh variabel independen (Penilaian Kinerja SDM/X) mampu menggambarkan variasi yang terjadi pada variabel dependen. (Kepuasan Pasien/Y1 dan Kualitas Pelayanan/Y2). Kegunaan Uji Koefisien Determinasi (R^2), Menilai Kekuatan Model Regresi. R^2 menunjukkan proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Jika R^2 mendekati 1, berarti variabel X memiliki pengaruh yang kuat terhadap Y1 dan Y2. Sebaliknya, jika R^2 rendah (mendekati 0), maka variabel X memiliki pengaruh yang lemah terhadap variabel dependen. berarti ada banyak faktor lain di luar variabel X yang mempengaruhi Y1 dan Y2. Membantu Menentukan Kecocokan Model, Jika nilai R^2 tinggi, model regresi dianggap relevan dan baik dalam menjelaskan hubungan antara kinerja SDM dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Jika nilai R^2 rendah, mungkin ada aspek lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan tetapi belum diperhitungkan dalam model penelitian. Menyediakan Informasi bagi Pengambilan Keputusan, Dengan mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja SDM terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, pihak manajemen RSUD Mardi Waluyo dapat menentukan kebijakan yang lebih efektif, misalnya: Jika R^2 tinggi, perbaikan sistem manajemen SDM dapat langsung meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan. Jika R^2 rendah, perlu dilakukan kajian terhadap faktor lain seperti infrastruktur rumah sakit, kebijakan pelayanan, atau aspek lainnya.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689	.475	.460	0.910
	.722	.521	.507	0.875

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,475 atau 47,5%. Ini menunjukkan bahwa variabel kinerja SDM (X) memberikan kontribusi sebesar 47,5% terhadap variasi kualitas pelayanan (Y1), sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model adalah 47,5%, Sedangkan 52,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara itu, nilai R Square untuk variabel Kinerja SDM (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) adalah 0,521, yang berarti 52,1% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kinerja SDM, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini atau 52,1%, yang menunjukkan bahwa kinerja SDM memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pasien. Sisanya 47,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas rumah sakit, sistem pelayanan, dan aspek eksternal lainnya. Uji T (parsial) diterapkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Penilaian Kinerja SDM (X), terhadap variabel dependen secara individu. (Kepuasan Pasien/Y1 dan Kualitas Pelayanan/Y2) secara individual. Kegunaan Uji T (Parsial), Mengetahui Pengaruh Signifikan

RESEARCH ARTICLE

Variabel X terhadap Y1 dan Y2, uji T menguji apakah variabel Penilaian Kinerja SDM (X) berpengaruh signifikan terhadap: Kepuasan Pasien (Y1), Kualitas Pelayanan (Y2). Jika nilai Sig. < 0.05, berarti variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y1 atau Y2. Jika nilai Sig. > 0.05, berarti variabel X tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Y1 atau Y2. Menentukan Kekuatan Hubungan antara Variabel, dengan melihat nilai koefisien regresi (B) dan t-hitung, dapat diketahui apakah variabel independen memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen. Jika t-hitung > t-tabel, maka variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y1 atau Y2. Jika t-hitung < t-tabel, maka variabel X tidak berpengaruh signifikan. Membantu dalam Pengambilan Keputusan, jika hasil uji T menunjukkan bahwa kinerja SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, maka manajemen RSUD Mardi Waluyo dapat lebih fokus dalam meningkatkan sistem evaluasi kinerja SDM. Jika hasilnya tidak signifikan, maka perlu mempertimbangkan faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, seperti fasilitas rumah sakit, kebijakan pelayanan, atau aspek lainnya.

Tabel 8. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	29.168	7.889	-	3.697	.001
Kinerja SDM (X)	0.970	0.132	0.133	0.737	.467
	0.263	0.141	0.338	1.870	.072

Berdasarkan tabel uji t dapat disimpulkan bahwa Kinerja SDM (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y1) dengan koefisien 0.970, tetapi p-value 0.467 menunjukkan pengaruhnya tidak signifikan. Kinerja SDM (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y2) dengan koefisien 0.263, dan p-value 0.072, yang berarti pengaruhnya mendekati signifikan (jika $\alpha = 0.10$). Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Penilaian Kinerja SDM/X) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien/Y1 dan Kualitas Pelayanan/Y2). Kegunaan Uji F (Simultan): Menilai Pengaruh Secara Keseluruhan, uji F digunakan untuk mengetahui apakah Penilaian Kinerja SDM (X) secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y1) dan Kualitas Pelayanan (Y2). Jika nilai Sig. < 0.05, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai Sig. > 0.05, maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan. Menentukan Kebermaknaan Model Regresi, jika hasil Uji F menunjukkan bahwa model regresi signifikan, maka model dapat digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel independen dan dependen. Jika tidak signifikan, maka model harus diperbaiki atau mempertimbangkan variabel lain yang lebih berpengaruh. Menguji Kesesuaian Model Penelitian, jika nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel (F-hitung > F-tabel), berarti model regresi yang digunakan layak dan bisa digunakan untuk menjelaskan hubungan antara X terhadap Y1 dan Y2. Jika nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel (F-hitung < F-tabel), berarti model regresi yang digunakan tidak cukup baik dalam menjelaskan hubungan.

Tabel 9. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24.870	1	12.435	9.278	.005b
Residual	36.730	28	1.310		
Total	61.600	29			

Berdasarkan tabel uji F dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk kinerja SDM (X) terhadap kualitas pelayanan (Y1) adalah $0,005 < 0,05$ dan nilai F hitung $9.278 > 3,35$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kinerja SDM (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y1).

RESEARCH ARTICLE

3.2 Pembahasan

Dari hasil pengolahan menunjukkan bahwa variabel kinerja SDM berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kinerja SDM yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Jika tenaga medis dan staf rumah sakit bekerja dengan profesionalisme tinggi, cepat tanggap, dan memiliki kompetensi yang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan meningkat, sehingga pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Risky Amelia dan Dra. Rodiyah, *et al.* (2015) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien", yang menemukan adanya hubungan positif dan signifikan secara parsial dari variabel kinerja SDM (X) terhadap kualitas pelayanan (Y1) dan kepuasan pasien (Y2). Selain itu, teori dari Tjiptono (2017) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tenaga kerja yang memberikan layanan tersebut. Dalam layanan kesehatan, tenaga medis yang kompeten dan responsif akan meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien, yang merupakan faktor utama dalam kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kinerja SDM yang baik mencerminkan profesionalisme, kompetensi, responsivitas, dan komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semakin tinggi kualitas kinerja SDM, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Nur Mulyani, Lukman Hakim, dan Haerana (2014), yang menemukan bahwa kinerja SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, teori Rivai (2004) dan Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja SDM yang tinggi merupakan hasil dari motivasi, kompetensi, serta etos kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

4. Kesimpulan

Kinerja SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena mencakup berbagai aspek seperti kompetensi tenaga medis, kecepatan layanan, keramahan, ketepatan dalam memberikan informasi, serta efisiensi dalam menangani pasien. SDM yang berkinerja baik akan memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan dengan optimal, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Dengan demikian, semakin tinggi kinerja SDM, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Kinerja sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kinerja SDM yang baik mencerminkan profesionalisme, kompetensi, responsivitas, dan komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semakin tinggi kualitas kinerja SDM, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

5. Referensi

- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS. Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163-172. <https://doi.org/10.14710/jjab.2016.13498>.
- Amir, M. F. (2015). Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan, Konsep, dan Penilaian Kinerja di Perusahaan. *Jakarta: Mitra wacana media*.
- Ariani, D. W. (2009). Manajemen operasi jasa. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Dharma, S. (2013). Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya, cet. VI. *Jogjakarta: Pustaka Pelajar*.

RESEARCH ARTICLE

- Emmywati, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i3.34>.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>.
- Fahmi, I. (2016). Pengantar manajemen sumber daya manusia konsep dan kinerja. *Jakarta: Mitra Wacana Media*, 25.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v14i01.1285>.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Kementerian Agama, R. I. (2013). al-Qur'an dan Terjemahan. *Bandung: Mikhraj Khazanah Ilmu*.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). Manajemen sumber daya manusia perusahaan.
- Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(2), 152-161. <https://doi.org/10.31289/publika.v4i2.411>.
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh responsiveness perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173-179.
- Siregar, A. (2022). *Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 69-78. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1400>.