

**ANALISIS PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSUD
H. PADJONGA DAEN NGALLE TAKALAR TAHUN 2022**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF INTERNAL MARKETING ON SERVICE QUALITY AT
H. PADJONGA DAEN NGALLE TAKALAR HOSPITAL IN 2022*

Khusnul Khotimah¹, Dian Ekawaty², Darmawati Junus³, Ryryrn Suryaman Prana Putra⁴
^{1,2,3,4}. Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
E-mail: kkhatimah702@gmail.com ¹, dianthayeb@gmail.com ², darmawatijunus@gmail.com ³,
uyhaputra@gmail.com ⁴

ABSTRAK

Pemasaran internal adalah kegiatan menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas. Permasalahan dalam penelitian yaitu penurunan jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap dan rawat jalan dapat mengidentifikasi apakah selama ini kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kinerja atau perilaku petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna jasa kurang baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemasaran internal terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Purposive Sampling dengan jumlah sampel yaitu 183 pegawai dan 183 pasien. Penelitian ini menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh pelatihan ($p= 0,757$), lingkungan kerja ($p= 0,313$), reward ($p= 0,832$), kepuasan kerja ($p= 1$) terhadap kualitas pelayanan sedangkan motivasi ($p= 0,045$) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022. Disarankan kepada pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar sebaiknya lebih memperhatikan kinerja pegawai dikarenakan semakin lebih baik kinerja pegawai maka kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien juga lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemasaran Internal, Rumah Sakit

ABSTRACT

Internal marketing is an activity of attracting, developing, motivating and retaining qualified employees. The problem in the study is that the decrease in the number of inpatient and outpatient visits can identify whether so far the quality of services provided, including the performance or behavior of health workers to the service user community is not good, causing patient dissatisfaction. The purpose of this study is to find out the influence of internal marketing on the quality of service at H. Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency 2022. The type of research used in this study is quantitative descriptive research with a cross-sectional study approach. The sampling technique used was Purposive Sampling with a total sample of 183 employees and 183 patients. This study used univariate and bivariate data analysis. The results of this study show that there is no effect of training ($p= 0.757$), work environment ($p= 0.313$), reward ($p= 0.832$), job satisfaction ($p= 1$) on service quality while motivation ($p= 0.045$) affects the quality of service at H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Hospital in 2022. It is suggested to the H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Hospital that it is better to improve employee performance because the better the employee performance, the better the quality of service provided to patients.

Keywords: Hospital, Internal Marketing, Service Quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (UU RI No 44 tahun 2009). Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017). Rumah sakit ialah institusi pelayanan

kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018).

Menurut Kotler & Armstrong (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen (Goesth dan Davis, 2019).

Rumah sakit yang sukses merupakan rumah sakit yang mampu mengelola SDM menjadi kekuatan yang dapat bersatu memiliki komitmen dan motivasi kerja yang tinggi melalui manajemen SDM, hal tersebut menjadikan pemasaran internal sebuah pendekatan yang digunakan oleh rumah sakit sebagai upaya memotivasi semua anggota yang ada didalam organisasi yang bertujuan untuk menilai peran mereka dan menghadirkan kesadaran konsumen pada kualitas pelayanan, dimana karyawan frontliner dan karyawan backstage dapat memberikan dukungan layanan antar karyawan guna memenuhi keinginan konsumen (Kotler dkk, 2013 dalam Dahmiri, 2022). Pemasaran internal adalah sebagai upaya dalam mengatasi resistensi organisasi untuk berubah dan menyelaraskan, memotivasi serta koordinasi dan integrasi antar-fungsi karyawan terhadap implementasi efektif strategi perusahaan dan fungsional untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui proses menciptakan motivasi karyawan dan beorientasi pelanggan dengan menggunakan pendekatan marketing-like (Rafiq dkk, 2000 dalam Qurtubi, 2018).

Pemasaran internal adalah kegiatan menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas melalui hasil pekerjaan yang memuaskan kebutuhan mereka. Pemasaran merupakan filosofi yang memperlakukan karyawan sebagai pelanggan serta merupakan strategi mengenai penentuan bentuk produk kerja guna memenuhi kebutuhan manusia. Jadi, yang menjadi sasaran pemasaran internal adalah karyawan industri kesehatan sendiri (Berry L, 1991 dalam Ekawaty, 2020). Manfaat pemasaran internal merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memotivasi, berkomunikasi, seleksi dan penarikan tenaga kerja penyediaan lingkungan kerja yang sehat untuk memberikan semangat dalam bekerja sehingga tercipta produktiitas. Untuk dapat melakukan aktivitas pemasaran internal dengan baik mempunyai karyawan yang bermental baik dan termotivasi merupakan syarat keberhasilannya (Hidayat dan Laily, 2017).

Rumah sakit RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar adalah Rumah Sakit Umum Daerah Type C yang terletak dipusat kota takalar milik pemerintah Kab. Takalar yang terletak di jalan H. Ince Husain Dg Parani No 1 kecamatan Patalassang Kabupaten Takalar berdasarkan dari hasil data yang didapatkan oleh peneliti di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar (2022) dapat diketahui bahwa, jumlah karyawan PNS pada tahun 2022 sebanyak 336 di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar.

Manajemen SDM semakin penting di masa yang akan datang, disebabkan faktor internal yaitu kebutuhan rumah sakit untuk mendapatkan karyawan yang sesuai, meningkatnya biaya SDM (kompensasi : gaji, insentif, fasilitas dan lain-lain),

tuntutan manajer dan karyawan serta perkembangan dan perluasan rumah sakit. Keberhasilan pendayagunaan dan pengembangan SDM sangat ditentukan oleh berbagai aspek dalam organisasi seperti: aspek manajemen karier, kepemimpinan, hubungan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja prestasi dan produktifitas kerja, kompensasi, mutasi promosi, pendidikan dan pelatihan, penghargaan dan hukuman, peraturan kepegawaian dan serikat pekerja, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan penilaian kerja. Tidak ada pola pendayagunaan dan pengembangan SDM yang baku dan tepat atau sesuai untuk semua organisasi. Bentuk yang paling tepat adalah pendayagunaan dan pengembangan SDM yang harus diupayakan, berproses dan bisa berubah dari waktu ke waktu atau bersifat dinamis.

Pelatihan sebagai bagian dari pengembangan pemasaran internal untuk meningkatkan motivasi, kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam menciptakan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen (Eny kumiran 2017). Berdasarkan data RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar (2022) dapat di ketahui bahwa data jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan pada tahun 2019-2021 sebanyak 74 karyawan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar. Dari jumlah total karyawan seluruhnya hanya sekitar 20% yang mengikuti pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 3 Maret 2022 kepada pegawai di unit kepegawaian di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar didapatkan hasil kualitas kerja pegawai yang baik rumah sakit memberikan reward atau penghargaan berupa piagam dalam bentuk sertifikat satya lencana dan pemberian insentif, selanjutnya di dapatkan juga hasil wawancara di unit pelayanan medik pada pegawai yang melakukan kesalahan di rumah sakit diberikan sanksi berupa mutasi tempat kerja. Serta jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan di tahun 2020 dengan rincian di tahun 2019 sebanyak 77.032 pasien, tahun 2020 sebanyak 47.672 pasien dan tahun 2021 sebanyak 54.013 pasien. Sedangkan pasien rawat inap juga mengalami penurunan di tahun 2020 dengan rincian di tahun 2019 sebanyak 13.376 pasien, tahun 2020 sebanyak 7.572 pasien, dan di tahun 2021 sebanyak 8.345 pasien RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar (2022).

Penurunan jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap dan rawat jalan dapat mengidentifikasi apakah selama ini kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kinerja atau perilaku petugas kesehatan kepada masyarakat pengguna jasa kurang baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien (Nirsetyo, 2006 dalam Noor & Susanto, 2020). Berdasarkan masalah yang didapatkan dari latar belakang di atas maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar.

METODE

Penelitian ini dilakukan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab.Takalar pada bulan Juli sampai Agustus 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bentuk survei dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Data yang digunakan adalah data kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Takalar tahun 2021 yaitu 336 pegawai, 8.345 pasien rawat inap, dan 54.013 pasien rawat jalan. Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan dihitung menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 183 pegawai dan 183 pasien yang terdiri dari 99 pasien rawat inap dan 84 pasien rawat jalan.

HASIL

Penelitian ini berlangsung dari tanggal 7 Juli 2022 sampai dengan 8 Agustus 2022. Dengan menggunakan *purposive sampling* dimana sampel penelitian ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Pelatihan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Cukup	2	12,0
Cukup	161	88,0
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian besar pegawai memiliki persepsi yang cukup terhadap pelatihan dengan jumlah 161 (88,0%) pegawai

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Lingkungan Kerja di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Baik	80	43,7
Baik	103	56,3
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian besar pegawai memiliki persepsi baik terhadap lingkungan kerja dengan jumlah 103 (56,3%) pegawai

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel *Reward* di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Cukup	62	33,9
Cukup	121	66,1
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian responden memiliki persepsi yang cukup terhadap *reward* dengan jumlah 121 (66,1%) pegawai.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja Di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Puas	36	19,7
Puas	147	80,3
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian besar pegawai memiliki persepsi puas terhadap kepuasan kerja dengan jumlah 147 (80,3%) pegawai.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Motivasi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Cukup	27	14,8
Cukup	156	85,2
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian besar pegawai memiliki persepsi yang cukup terhadap motivasi dengan jumlah 156 (85,2%) pegawai.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kategori	Jumlah	%
Kurang Baik	29	15,8
Baik	154	84,2
Total	183	100,0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa dari 183 pegawai, sebagian besar pegawai memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan dengan jumlah 154 (84,2%) pegawai.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Pelatihan	Kualitas Pelayanan				Total		P = 0,757
	Kurang Baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Cukup	4	18,2	18	81,8	22	100,0	
Cukup	25	15,5	136	84,5	161	100,0	
Total	29	15,8	154	84,2	183	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa dari 161 pegawai yang menyatakan pelatihan pada kategori cukup, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 136 pegawai (84,5%). Sedangkan dari 22 pegawai yang menyatakan pelatihan kurang cukup, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 18 pegawai (81,8%). Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,757 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022.

Tabel 8. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Lingkungan Kerja	Kualitas Pelayanan				Total		P = 0,313
	Kurang Baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	10	12,5	70	87,5	80	100,0	
Baik	19	18,4	84	81,6	103	100,0	
Total	29	15,8	154	84,2	183	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa dari 103 (100%) pegawai yang menyatakan lingkungan kerja baik, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 84 (81,6%) pegawai. Sedangkan dari pegawai yang menyatakan lingkungan kerja kurang baik, yakni sebanyak 80 (100%) sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 70 (87,5%) pegawai. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,313 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022.

Tabel 9. Pengaruh Reward terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Reward	Kualitas Pelayanan				Total		P = 0,832
	Kurang Baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	9	14,5	53	85,5	63	100,0	
Baik	2	16,0	10	83,0	12	100,0	
Total	11	15,25	63	84,25	75	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa dari 121 (100%) pegawai yang menyatakan reward baik, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 101 (83,5%) pegawai. Sedangkan dari pegawai yang menyatakan reward kurang baik, yakni sebanyak 62 (100%) sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 53 (85,5%) pegawai. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,832 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh reward terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022.

Tabel 10. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Kepuasan Kerja	Kualitas Pelayanan				Total		P = 1
	Kurang Baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Puas	6	16,7	30	83,3	36	100,0	
Puas	2	15,4	12	84,6	14	100,0	
Total	8	16,1	42	84,0	50	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 10 di atas, menunjukkan bahwa dari 147 (100%) pegawai yang menyatakan kepuasan kerja baik, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 124 (84,4%) pegawai. Sedangkan dari pegawai yang menyatakan kepuasan kerja kurang baik, yakni sebanyak 36 (100%) sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 30 (83,3%) pegawai. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 1 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022.

Tabel 11. Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022

Motivasi	Kualitas Pelayanan				Total		P = 0,045
	Kurang Baik		Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	8	29,6	19	70,4	27	100,0	
Baik	21	13,5	135	86,5	156	100,0	
Total	29	15,8	154	84,2	183	100,0	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 11 di atas, menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa dari 156 (100%) pegawai yang menyatakan motivasi baik, sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 135 (86,5%) pegawai. Sedangkan dari pegawai yang menyatakan lingkungan kerja kurang baik, yakni sebanyak 27 (100%) sebagian besar memberikan kualitas pelayanan yang baik, yakni sebanyak 19 (70,4%) pegawai. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,045 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut saksi kula dalam Satrie (2021) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non marejerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan tehknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan yang baik di rumah sakit yaitu pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan di bidangnya, setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelatihan, rumah sakit memiliki program– program pelatihan yang menarik untuk meningkatkan kafasitas dan kemampuan pegawai sesuai bidang kerjanya, pelatihan di dukung oleh sarana penunjang yang memadai, pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan skill dan kompotensi pegawai tetapi juga sebagai pengembangan karir, atasan memotivasi dan mendukung dalam program pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian pada pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan menggunakan uji chisquare di peroleh nilai $P = 0,757 > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022. Dan berdasarkan hasil pernyataan responden di kuesioner diperoleh bahwa terdapat 161 responden yang menyatakan bahwa variabel pelatihan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 sudah cukup hal ini disebabkan karena atasan motivasi dan mendukung dalam program pelatihan dan setiap

pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelatihan . dari 161 responden tersebut terdapat 25 responden yang memiliki pelatihan yang kurang cukup di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 karena pelatihan yang diberikan hanya untuk meningkatkan skill dan kompetensi pegawai dan tidak untuk sebagai pengembangan karir pegawai selain itu, terdapat 22 responden yang menyatakan bahwa variabel pelatihan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 kurang baik hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa pelatihan yang diberikan tidak di dukung oleh sarana penunjang yang memadai. Hal inilah yang membuat kualitas pelayanan terhadap pasien kurang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permadi (2014) bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien di RSUD R Syamsudin, SH Sukabumi. Hal ini dikarenakan Pelatihan Kerja dapat mendorong kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Satrie (2021) lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan pekerjaan juga merupakan keseluruhan saran dan prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut (Meliza dkk, 2019). Lingkungan kerja dalam penelitian ini seperti warna dinding yang mendukung fikiran dan semangat pegawai ketika mengerjakan pekerjaan, warna benda-benda ruang kerja mendukung keadaan fikiran pegawai untuk bekerja, kebersihan ruang kerja yang mendukung, ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman suhu udara di sekitar ruangan sangat mendukung fisik pegawai kemudian tersedianya ventilasi ruangan dan pencahayaan ruangan menggunakan sinar matahari serta adanya jaminan keselamatan pegawai dan komunikasi yang baik sesama rekan kerja.

Berdasarkan hasil analisis uji chi-square diperoleh nilai p-value= 0,313 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022. Berdasarkan hasil pernyataan responden di kuesioner diperoleh hasil bahwa terdapat 103 responden yang menyatakan bahwa variabel lingkungan kerja di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 sudah baik Hal ini disebabkan karena pegawai memiliki komunikasi yang baik sesama rekan kerja dan saling mendukung untuk mempunyai tingkat produktifitas yang tinggi

dalam bekerja serta warna benda- benda dalam ruangan kerja sangat mendukung keadaan pikiran untuk bekerja. Dari 103 responden tersebut terdapat 19 responden yang merasa lingkungan kerja yang kurang baik di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 karena suhu ruangan di ruang kerja pegawai kurang mendukung fisik pegawai untuk produktif dalam bekerja. Selain itu, terdapat 10 responden yang menyatakan bahwa variabel lingkungan Ikerja di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 kurang baik, hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa ketersediaan toilet yang kurang bersih dan kurang nyaman, sehingga kondisi kejiwaan dan semangat pegawai dalam bekerja kurang terdukung.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahar et al. (2019) yang menyatakan bahwa hasil analisis korelasi maupun regresi linear sederhana menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabuppten Kepulauan Sangihe dengan derajat determinasi sebesar 38,9%.

3. Pengaruh Reward Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Prabu & Wijayanti (2016) Reward merupakan imbalan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya, baik penghargaan berupa intrinsik maupun ekstrinsik. Penghargaan yang baik bisa menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang baik kedepannya. Reward dalam penelitian ini yaitu imbalan berupa bonus yang cukup dan adil bagi pegawai, fasilitas benefit (asuransi/bonus) yang di berikan sangat adil dan sesuai dengan kebutuhan pegawai kemudian penyediaan peralatan kerja yang mendukung, hasil kerja yang selalu mendapat apresiasi dari atasan memberikan jaminan karir yang pasti, memberikan imbalan yang sesuai atas pencapaian prestasi dan memberikan jaminan hari tua yang pasti.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,832$ yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh *reward* terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022. Berdasarkan hasil pernyataan responden di kuesioner diperoleh bahwa terdapat 121 responden yang menyatakan bahwa variabel Reward di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 sudah cukup. Hal ini disebabkan karena pegawai merasa bahwa RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar memberikan jaminan karir yang pasti dan menyediakan peralatan dan perangkat kerja yang mendukung aktivitas pekerjaan pegawai. Dari 121 responden tersebut terdapat 20 responden yang merasa reward di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun

2022 kurang cukup karena pegawai merasa RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar memberikan imbalan yang tidak sesuai dengan pencapaian prestasi pegawai. Selain itu, terdapat 9 responden yang menyatakan bahwa variabel reward di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 kurang cukup, hal ini disebabkan karena pegawai merasa pekerjaan mereka kurang menjamin di hari tua yang pasti.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan et al. (2017) bahwa terdapat hubungan antara pemberian reward dengan kinerja pegawai rawat inap RSUD kelas C Kabupaten Ciamis, hal ini berarti reward yang diberikan pihak RSUD kelas C Kabupaten Ciamis dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai namun kemampuan menciptakan peluang pekerjaan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam Rumah Sakit dapat meningkatkan kinerja pegawai.

4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Noor dalam Harahap (2017) kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang pekerja merasa bangga, senang, memperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia akan puas secara lahir batin. Kepuasan kerja dalam penelitian ini yaitu kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang di bebaskan kepada pegawai cukup adil, memberikan gaji yang cukup adil dan sesuai dengan beban kerja pegawai kemudian menyediakan fasilitas kerja yang layak dan memadai, semua rekan kerja saling memiliki hubungan yang baik.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 1$ yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022. Berdasarkan hasil pernyataan responden di kuesioner diperoleh bahwa terdapat 147 responden yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 sudah baik Hal ini disebabkan karena pegawai merasa puas dengan hubungan baik yang dimiliki dengan semua dengan rekan-rekan kerja dan jarang terjadi konflik dan kebijakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan dirasa cukup adil bagi pegawai. Dari 147 responden tersebut terdapat 23 responden yang merasa kepuasan kerja yang kurang puas di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 karena merasa gaji yang diterima kurang adil dan kurang sebanding dengan beban kerja yang dikerjakan pegawai. Selain itu, terdapat 36 responden yang menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 kurang puas,

hal ini disebabkan karena responden merasa bahwa RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar tidak menyediakan fasilitas atau peralatan kerja yang layak dan memadai yang mendukung keefektifan pegawai dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permadi (2014) bahwa nilai koefisien variabel motivasi kerja sebesar $0,747 > 0,05$ yang artinya tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi.

5. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Hasibuan dalam Satrie (2021) bahwa motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia. Motivasi juga disebut sebagai pendorong keinginan pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa kearah yang optimal. Motivasi dalam penelitian ini yaitu pemberian imbalan berupa bonus dan tunjangan kepada pegawai yang cukup dan adil, kemudian hasil kerja pegawai yang selalu mendapat apresiasi dari atasan, pemberian jaminan hari tua yang pasti dan memberikan imbalan yang sesuai atas pencapaian prestasi pegawai.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* = 0,045 yang dimana nilai $p > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar 2022. Berdasarkan hasil pernyataan responden di kuesioner diperoleh bahwa terdapat 157 responden yang menyatakan bahwa variabel motivasi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 sudah baik Hal ini disebabkan karena pegawai merasa hasil kerja mereka selalu mendapat apresiasi dari atasan dan imbalan berupa bonus dan tunjangan lainnya yang diberikan RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar cukup adil.

Dari 157 responden tersebut terdapat 21 responden yang merasa motivasi yang kurang baik di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 karena pegawai merasa diberikan imbalan yang tidak sesuai dengan pencapaian prestasi. Selain itu, terdapat 8 responden yang menyatakan bahwa variabel motivasi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022 kurang baik, hal ini disebabkan karena pegawai merasa tidak diberikan jaminan hari tua yang pasti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudiarto & Yusuf (2021) bahwa nilai koefisien variabel motivasi kerja sebesar $0,036 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi

KESIMPULAN

1. Tidak terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022.
2. Tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022.
3. Tidak terdapat pengaruh pemberian reward terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022.
4. Tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar Tahun 2022.
5. Terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kab. Takalar Tahun 2022.

SARAN

1. Sebaiknya pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar lebih memperhatikan sarana penunjang, seperti penyediaan komputer dan print serta ruangan yang nyaman pada saat memberikan pelatihan kepada pegawai karena hal tersebut membuat pegawai lebih nyaman apabila sedang melaksanakan pelatihan sehingga pegawai yang melaksanakan pelatihan konsentrasi saat pelatihan berlangsung dan bisa mengaplikasikan kinerja yang bagus kepada pasien serta menghasilkan kualitas yang baik.
2. Sebaiknya pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar lebih memperhatikan kondisi fisik ruang kerja pegawai seperti kebersihan toilet dan suhu ruangan agar pegawai merasa nyaman melakukan aktifitas kerja sehari-hari.
3. Sebaiknya pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar lebih memperhatikan pemberian reward, seperti kenaikan jabatan dan pemberian bonus yang sesuai dengan kinerja dan prestasi pegawai sehingga pegawai lebih giat bekerja untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.
4. Sebaiknya pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar menyediakan fasilitas dan peralatan kerja yang layak serta memadai dikarenakan hal tersebut mendukung dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai dalam bekerja.
5. Sebaiknya pihak RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Takalar memberikan motivasi seperti pemberian imbalan, promosi jabatan dan jaminan hari tua kepada pegawai agar kinerja pegawai lebih meningkat sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dian Ekawaty, F. S. H. N. (2020). Analisis Pemasaran Internal Terhadap Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Kota Makassar. *Patria Artha Journal Of Nursing Science*, 4, 1–6.
- Harahap, R. (2017). Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Rezeky Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 97–102.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip*

- Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT Penerbit Erlangga.
- Noor, M., & Susanto, S. noto. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Dengan Metode QFD Di RSUD XYZ. *Industrial Engineering Journal*, 9(1).
- Nuraini. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidempuan*. 1–61.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta
- Permadi, I. (2014). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit R Syamsudin SH Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 1(2).
- Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh Penghargaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Difisi Penjualan PT United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 104–117.
- Qurtubi. (2018). Konsep Dan Peran Pemasaran Internal Dalam Implementasi Strategi Perusahaan. *Sumber Nasional IENACO* , 486–491.
- Rachmad Hidayat, & Reni Roviatul Laily. (2017). Pengaruh Program Pemasaran Internal Dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal Pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* , VOL. 2 NO. 1, 9–17.
- Satrie, J. (2021). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kienerja Karyawan Pada PT Arranet Indonesia Sejahtera Jakarta*. Komputer Indonesia.
- Solichah Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoetiologelal Dan Manajemen Rumah Sakit* , Vol. 6 No. 1, 9–15.
- Sukotjo, H. (2012). Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS Di Jawa Timur). *Aplikasi Manajemen*, 10(3), 586–594.
- Wulan, W., Ikhsan, K. N., & Maladona, A. (2017). Pembagian Motivasi Dan Reward Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Media Informasi*, 13(2), 23–28.
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Al-Hikma*, 9(1), 27–41.