

KOMITMEN ORGANISASIONAL, DUKUNGAN FASILITAS KESEHATAN, ETOS KERJA TENAGA KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN DI MASA PANDEMI COVID-19

Yantri Herlina

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

e-mail: yantrierlina07@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel pasien rawat jalan yang berjumlah 50 orang. Data dianalisis dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien kemudian variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 dan komitmen organisasional berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis pengaruh komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 penting diketahui Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah dalam rangka meningkatkan komitmen organisasionalnya.

Kata kunci: *Komitmen organisasional, Fasilitas Kesehatan, Etos Kerja dan Kepuasan*

Latar Belakang

Puskesmas perlu melayani masyarakat dengan memberikan jaminan kepuasan serta harapan pasiennya. Untuk meraih kepuasan masyarakat, maka pihak rumah sakit harus dapat memahami kebutuhan masyarakat untuk itu rumah sakit perlu melakukan evaluasi sejauh rasa puas dirasakan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang sudah diberikan selama ini. Evaluasi menyeluruh rasa puas masyarakat didapat dari hasil jejak pendapat. Analisis kepuasan perlu dilakukan pihak rumah sakit secara kontinyu dengan penilaian kualitas dan inovasi pelayanan.

Penilaian kepuasan faktor utama untuk menilai kinerja yang hendak dicapai sedangkan untuk pelayanan baik, efisien, dan efektif dituntut berbasis keperluan masyarakat. Pelayanan sendiri dapat dikatakan memuaskan apabila mampu memberikan harapan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, kepuasan

masyarakat sendiri mampu menjadi tolak ukur keberhasilan dari aktivitas puskesmas. Meningkatkan kepuasan masyarakat itu banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah terkait dengan komitmen organisasional pegawai puskesmas. Keinginan yang kuat suatu institusi merupakan gambaran individu pegawai untuk kepentingan organisasi dan mempunyai loyalitas pada tujuannya dan memberikan kemampuannya dalam bekerja lebih baik bagi organisasi serta memiliki tekad kuat untuk loyal terhadap organisasi.

Sopiah, (2008:156) menerangkan komitmen sebagai bentuk sikap loyal, dan memiliki keterkaitan terhadap institusi dan bertujuan dalam menciptakan keberhasilan aktivitas institusi. Sedangkan manfaat dari komitmen organisasional menurut Juniarari (2011:37) adalah organisasi serius menunjukkan aktivitasnya dalam mengelola perangkat organisasi guna mencapai tujuan pegawai dan visi misi institusi. Apabila institusi tidak mempunyai

komitmen yang baik dalam memberikan layanan yang profesional, maka kepuasan akan sulit didapat. Aktivitas puskesmas dalam menunjang peningkatan kualitas yang baik dalam membantu meningkatkan kepuasan pasien harus juga dibantu dengan adanya fasilitas kesehatan yang menunjang bagi lancarnya kegiatan pelayanan kesehatan.

Notoadmojo (2010:77) menjelaskan sarana prasarana kesehatan menyangkut keberadaan tempat, alat dan perlengkapan kesehatan lainnya. sarana prasarana ini juga terbagi dalam dua katagori yaitu mengatur orang terkait dalam hal ini dapat dilihat dari aspek internal organisasi seperti kebijakan, aturan kerja dan lain-lain, maupun terkait dengan masalah fasilitas kesehatan yaitu berhubungan dengan memberikan sarana penunjang medis, dalam hal ini kamar operasi, bersalin, rawat inap, ruang tunggu serta perlengkapan pembantu seperti parkir, gas, alat medis/ non medis, peralatan elektronik, computer dan lain-lain. Sukses tidaknya organisasi juga di pengaruhi juga akan ketepatan bagaimana pihak instansi dalam mengusahakan sumber daya organisasi, oleh sebab itulah perhatian terhadap fasilitas perlu ditingkatkan kembali. Karena dengan adanya fasilitas berupa gedung yang baik dan fasilitas lain yang menunjang akan membantu kelancaran aktivitas dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pencapaian kepuasan pasien pun tidak lepas dengan aktivitas kerja dari tenaga kesehatan, etos kerja yang baik dari tenaga kesehatan sangatlah menunjang dalam pencapaian tujuan tersebut.

Menurut Anoraga (2011:66) etos kerja perilaku seseorang dalam bekerja yang berpendapat bekerja itu suatu hal mulia dan penting. Dengan adanya etos, akan membuat tenaga kesehatan menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah, yang juga termasuk lembaga kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, selama ini dihadapkan dengan permasalahan dalam komitmen

berorganisasi, fenomena selama ini dirasakan manajerial puskesmas terlihat mempunyai komitmen yang kurang kuat untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, ini dibuktikan dari masalah di lapangan yang mana terlihat pasien berobat elemen puskesmas melayani lambat, bahkan terkesan kurang perhatian terhadap pasien.

Fenomena menonjol terkait dukungan fasilitas kesehatan selama ini yang kerap terjadi adalah kurang lengkap serta terkadang persediaan obat terjadi kekurangan persediaan. Ditambah juga selama ini dirasakan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah terkesan masih kurang, hal ini terlihat pada saat ada pasien datang untuk berobat dengan kondisi tidak bisa berjalan, dari pihak puskesmas tidak mempunyai kursi roda untuk membantu pasien tersebut selain itu fasilitas alat kesehatan pun terlihat masih kurang karena sebagian alat kesehatan ada yang rusak serta fasilitas menunggu pasien yang terkesan kurang nyaman.

Fenomena selanjutnya ada kasus yakni etos kerja pegawai belum maksimal dalam bekerja melayani pasien, pegawai terkadang terlihat banyak berbicara, dan kurang ramah dalam pelayanan kesehatan kemudian dalam aktivitas diagnosis dokter pemeriksaannya terkesan kurang serius tanpa tindakan medik, dokter hanya bertanya langsung membuat resep obat hal ini terkesan pasien tanpa ada pemeriksaan secara baik. Sehubungan dengan uraian dan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengembangkan permasalahan tersebut ke dalam sebuah penelitian.

Tolak ukur suatu masalah dalam penelitian adalah penentuan rumusan terhadap masalah yang dikemukakan sebagai berikut ini. (1) Apakah variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan? (2)

Apakah variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan? (3) Di antara variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan?

Studi Literatur

Manajemen Kesehatan

Organisasi kesehatan melaksanakan tugas dalam memberikan yang terbaik derajat kesehatan masyarakat. Untuk itu perlu kegiatan manajemen optimal dari aspek kesehatan ini dapat dicapai secara menyeluruh. Pelayanan kesehatan masyarakat perlu diatur agar program kerja dapat tercapai. Pengaturan kegiatan tersebut melalui penerapan manajemen secara efisien dan efektif serta rasional dan mengatur kegiatan pelayanan kesehatan. Menurut Azwar, (2012:54) manajemen kesehatan adalah aktivitas bidang manajemen personalia, bidang keuangan, bidang logistik seperti kelola logistik, alat kesehatan dan bidang layanan serta sistem informasi manajemen. Kemudian manajemen kesehatan menurut Darwis (2011:45) usaha mengelola aktivitas layanan kesehatan dan objeknya masyarakat. Pengelolaannya tersusun dari sistem, struktur dalam lingkup pelayanan kesehatan masyarakat.

Menurut Notoatmodjo (2010:20) ruang lingkup manajemen kesehatan adalah: (1) mengelola manajemen personalia seperti mengurus tenaga kesehatan dan non kesehatan; (2) mengelola manajemen keuangan bidang kesehatan baik itu rumah sakit maupun puskesmas serta lembaga kesehatan lainnya; (3) mengelola manajemen logistik seperti mengurus masalah logistik obat dan perlataan dan perlengkapan kesehatan; dan (4) mengelola manajemen layanan

kesehatan sert sistem informasi manajemen kesehatan.

Manajemen kesehatan menurut Notoatmodjo (2010:67) adalah: (1) pasien merupakan pengelolaan pasien agar terbebas dari masalah kesehatan dan mengelola petugas pengelola kesehatan lainnya; dan (2) organisasi kesehatan merupakan pengelolaan organisasi yang menangani kegiatan dalam hal ini pejabat kesehatan, Dinas kesehatan, dan rumah Sakit maupun puskesmas.

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional akan membuat organisasi untuk selalu berusaha menciptakan aktivitas kerja elemen yang ada didalamnya dapat bekerja maksimal. Menurut Kreitner dan Kinichi (2011:112) komitmen organisasional adalah bentuk aktivitas kerja organisasi dalam mencapai tujuannya dengan mengelolan indikator-indikator yang ada didalam organisasi. Menurut Michael, Court, dan Petal (2009:110), komitmen organisasional merupakan hubungan organisasi dengan perangkat yang ada didalam organisasi agar dapat berjalan sesuai tujuan dan nilai organisasii. Komitmen organisasional menurut Sutrisno (2015) sejauh mana peran organisasi dalam mengelola kebijakan, sistem dan aktivitas organisasi guna mencapai kemajuan organisasi. Menurut Lincoln dalam Sopiah (2008:155) mendefinisikan komitmen organisasional aktivitas pengelolaan organisasi untuk selalu membuat kegiatan organisasi berjalan baik dengan melibatkan pegawai guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Porter dalam Sopiah, (2008:156) menjelaskan komitmen suatu perilaku yang kuat terhadap apapun sedangkan organisasi kerja adalah tempat seseorang melaksanakan pekerjaan dan menuju capain kerja organisasi. Kemudian komitmen organsiasi menurut Robbins dalam Sopiah, (2008:155) suatu perilaku tergambar dari adanya rasa suka atau tidak suka dari seorang pegawai pada organisasi yang menaunginya. Disimpulkan komitmen organisasional adalah keadaan organisasi memiliki prinsip yang terhadap pegawai

untuk merealisasikan aktivitas kerja pegawai melalui penanaman nilai, aturan, dan tujuan organisasi.

Luthans (2011:120) menguraikan aspek dari komitmen organisasional, yaitu: (1) efektif merupakan terjalannya hubungan emosional pegawai serta tertanamnya keterikatan dengan organisasi; (2) kelanjutan merupakan bentuk komitmen untuk menciptakan pergantian pegawai dengan pegawai yang baru. (3) normatif, adanya keterikatan pegawai dengan institusi yang menaunginya hingga pencapaian kerja sesuai harapan organisasi.

Indikator komitmen organisasional menurut Lincoln dan Bashaw dalam Sopiah (2008:255) adalah: (1) kemauan merupakan bentuk rasa dan dorong dari seorang pegawai dalam bekerja dalam mencapai tujuan organisasi; (2) kesetiaan suatu bentuk rasa memiliki dan loyal akan organisasi sehingga menciptakan kesetiaan dalam melaksanakan pekerjaan; dan (3) kebanggaan merupakan bentuk rasa perhatian dan rasa dihargai dalam organisasi sehingga menanamkan seseorang untuk selalu bangga akan organisasinya.

Tavitiyaman, (2010:90) menjelaskan organisasi yang mempunyai kepercayaan dalam komitmen kualitas pelayanan akan mengimplementasikan beberapa tindakan nyata seperti: (1) kegiatan kerja berfokus pada visi dan misi organisasi; (2) pemberdayaan kompetensi serta pengadaan pelatihan yang berkualitas; (3) pengembangan karyawan secara kontinyu; (4) penghargaan kepada pegawai berprestasi; (5) motivasi kerja kepada karyawan; (6) penyediaan teknologi kerja guna menunjang kerja; (7) penilaian kerja perlu dan harus selalu dilakukan; dan (8) penilaian yang merujuk pada visi dan misi organisasi.

Yang mempengaruhi komitmen organisasional menurut Steers dalam Sopiah, (2008:260) adalah: (1) ciri pribadi adalah bentuk karakteristik dari diri seseorang yang melaksanakan pekerjaan; (2) ciri pekerjaan adalah salah satu bentuk pembeda dalam aktivitas dan sistem pekerjaan; dan (3) pengalaman kerja adalah

jenjang kerja yang pernah dijalani selama kurun waktu tertentu didalam sebuah organisasi.

Koesmono (2016:212) menjelaskan komitmen organisasional dalam meningkatkan kepuasan, yaitu: (1) kemudahan pelayanan yang diberikan; (2) syarat teknis dan administratif mudah; (3) ketersediaan pegawai layanan; (4) petugas konsisten waktu kerja; (5) petugas mempunyai keahlian dan keterampilan; (6) bekerja selalu disiplin terhadap waktu kerja; (7) perilaku kerja pegawai selalu sopan; (8) biaya biaya pelayanan terjangkau; dan (9) sarana dan prasarana lengkap dan nyaman.

Dukungan Fasilitas Kesehatan

Fasilitas merupakan bentuk pelengkap aktivitas kerja. Karena tanpa adanya fasilitas, operasional kerja menjadi kurang optimal dalam pelaksanaannya. Menurut (Rosyadi, 2017:22) fasilitas salah satu bentuk tampilan dari organisasi dalam bentuk sarana prasarana serta tersedianya perangkat penunjang lain dan juga fasilitas mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi orang lain dalam menggunakan pelayanan. Menurut Darsini (2010:234) menjelaskan fasilitas semua yang dapat digunakan sebagai perangkat untuk mempermudah pekerjaan sedangkan prasarana merupakan perangkat utama yang tujuannya juga mempermudah aktivitas kerja. Menurut Tjiptono (2010:39) fasilitas adalah alat fisik yang dapat digunakan untuk menunjang kelancaran jasa layanan yang ditawarkan guna mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Nirwana, (2011:47) fasilitas indikator berupa peralatan, perlengkapan dan aspek penunjang lainnya yang dapat digunakan untuk membantu kelancaran tugas dan pelayanan. Menurut Wijaya (2012:317) fasilitas salah satu bagian yang ada didalam dan diluar organisasi diberikan untuk kemudahan layanan konsumen dan mempercepat proses kerja. Hamalik (2010:23) menjelaskan fasilitas merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan dan pengguna fasilitas agar mampu memberikan layanan prima dan kemudahan

dalam bekerja. Notoadmojo (2010:77) menjelaskan fasilitas kesehatan merupakan alat atau tempat yang digunakan untuk menjalankan upaya layanan kesehatan, yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat. Wahjosumidjo (2013:324) menjelaskan perencanaan fasilitas kerja meliputi penilaian perangkat dan program kerja organisasi untuk mencapai pengalaman, layanan dalam mensukseskan program kerja dan kebutuhan kerja

Indikator dari fasilitas pada bidang kesehatan menurut Sabarguna, (2015:75), yaitu: (1) bangunan merupakan tempat atau wadah untuk melaksanakan pekerjaan; (2) peralatan menyangkut perangkat kerja yang langsung bersentuhan dengan pekerjaan; (3) perangkat penunjang lain; (4) komunikasi merupakan salah satu alat penunjang kerja dan dapat mempermudah arah informasi dan komunikasi; dan (5) keamanan merupakan bentuk layanan yang bertugas dalam menjaga keamanan lingkungan kerja

Etos Kerja

Etos kerja merupakan perilaku kerja seseorang dan tim dalam melaksanakan pekerjaana, dengan etika kerja yang baik, dan loyalitas kerja yang tinggi. Ginting (2016:17) Etos kerja menurut Sinamo, (2011:21) merupakan sikap kerja yang positif yang timbul dari dalam diri, keyakinan dan komitmen yang tinggi dalam bekerja. Suminto (2013:89) menjelaskan suatu bentuk sikap dari seseorang dalam kerja yang tergambar dari meningkatnya prilaku kerja yang baik, loyalitas yang tinggi makna dari etos kerja. Ciri etos dalam bekerja menurut As'ad (2011:55) adalah: (1) memiliki jiwa kepemimpinan; (2) selalu berhitung waktu; (3) menghargai waktu; (4) tidak pernah puas berbuat baik; (5) hemat dan efisien; (6) memiliki jiwa wiraswasta; (7) memiliki jiwa kompetisi yang tinggi; (8) mandiri; dan (9) suka mengembangkan diri.

Menurut Istijanto di dalam Octarina (2013:67), indikator yang berpengaruh terhadap etos kerja, adalah: (1) Semangat kerja; (2) Kemauan kerja; (3) Inovasi dalam bekerja; (4) Mampu kerja dalam tim; (5) Disiplin dalam bekerja; dan (6) Bersikap

adil dan bijaksana. Usaha meningkatkan etos kerja menurut Siregar di dalam Octarina (2013: 137), yaitu: (1) meningkatkan kesadaran dalam bekerja; (2) meningkatkan gairah kerjaa; (3) mencapai cita-cita; (4) konsisten dalam bekerja; (5) inovasi dalam bekerja; (6) aktivitas kerja tinggi; (7) bekerja selalu berbuat yang terbaik; dan (8) cara pandang tentang bekerja ke depan.

Kepuasan Pasien

Pasien merupakan orang yang menerima jasa pelayanan, dan pasien mempunyai peran penting dalam organisasi kesehatan, karena puas tidaknya pasien terhadap jasa pelayanan sangat tergantung peran organisasi kesehatan. Kepuasan menurut Tjiptono, (2012:24) merupakan hasil seseorang yang menyimpulkan hasil kerja yang diterima dengan harapannya yang hendak dicapai. Kemudian kepuasan menurut Sumari (2010:24) adalah perilaku seseorang yang menterjemahkan rasa suka terhadap apa yang dirasakan dan di nikmati serta merasa nyaman terhadap jasa yang diterima. Kepuasan pasien menurut Pohan (2013:37) menjelaskan adalah penilaian terhadap layanan yang diberikann dibandingkan dengan yang diharapkan terkait aktivitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien menurut Mamik (2010:17) suatu bentuk perasaan puas yang timbul akibat adanya pengalaman dari diterimanya suatu pelayanandan dibandingkan dengan harapan yang dirasakan.

Ciri layanan menurut Kasmir (2011 :4-5) yang dapat memuaskan masyarakat, yaitu: (1) fasilitas tersedia dan diterima oleh pengguna layanan; (2) produk yang diinginkan tersedia; (3) berkomitmen tinggi dalam melayani; (4) pelayanan diberikan denan cepat dan tepat; (5) memberikan jaminan kerahasiaan jika diperlukan *privacy*; (6) komunikasi jelas serta dapat dipahami pengguna (masyarakat); (7) mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani; dan (8) sanggup menjaga kepercayaan kepada pengguna (masyarakat) dalam melayani.

Permen PAN Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.16. 2014 P survei,

dilakukan dengan langkah: (1) menyusun instrumen; (2) menentukan sampel dan jumlah responden; (3) melaksanakan survei; (4) menganalisis data; dan (5) membuat laporan survei.

Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang SKM indikatorya adalah: (1) syarat, merupakan hal yang mendasar untuk dijadikan salah satu aturan yang harus dipenuhi; (2) prosedur, merupakan sebuah aturan yang tersusun dalam sistem kerja yang sudah ditetapkan sesuai aturan; (3) waktu, merupakan standar kerja yang dinilai dalam bentuk waktu kerja layanan; (4) biaya, merupakan beban yang dikenakan kepada produk yang ditetapkan sesuai aturan; (5) klasifikasi produk, merupakan banyaknya variasi produk layanan hingga mempermudah pelaksanaan pelayanan; (6) kompetensi, merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan aturan; (7) sikap, merupakan perilaku dan sikap kerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan; (8) pernyataan layanan, merupakan suatu bentuk sikap sanggup dan kewajiban untuk selalu dapat dijalankan seorang pegawai; dan (9) kotak saran, merupakan wadah atau tempat masyarakat untuk memberikan keluhan dan sarannya terhadap pelayanan.

Indikator kepuasan menurut Poerwono, (2013:110) yaitu: (1) besaran serta kewajaran gaji yang diterima; (2) lingkungan dan keadaan tempat kerja; (3) tersedianya harapan berkembang dalam karier; (4) adanya kemampuan dalam bekerja sesuai pekerjaan; (5) terjalannya keharmonisan kerja; (6) lingkungan kerja nyaman dan aman; dan (7) harapan dapat dicapai dan sesuai dengan tujuan organisasi dan juga masyarakat.

Yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Nursalam (2011:25), adalah: (1) harapan dan kenyataan sesuai; (2) proses layanan yang diberikan sangat baik; (3) sikap pegawai dalam memberikan layanan baik (4) kondisi dan lingkungan kerja baik; (5) ongkos pelayanan terjangkau; (6) layanan yang diberikan sesuai dengan yang dipromosikan sehingga terdapat kesamaan yang jelas

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

- H1 Variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan.
- H2 Variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan.
- H3 Komitmen organisasional berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Desain penelitian lapangan dengan model survey yakni data penelitian melalui angket atau data primer. Tipe penelitian merupakan kausalitas berupa penelitian untuk mendekteksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Definisi Operasional Variabel

Guna menunjang pencapaian hasil penelitian diperlukan data penunjang yang diuraikan sebagai berikut: (1) variabel komitmen organisasional merupakan bentuk kemampuan/kesetiaan pegawai dan kegiatan organisasi dalam mengelola elemen yang ada didalam organisasi; (2) variabel dukungan fasilitas kesehatan merupakan wadah/tempat layanan kesehatan serta peralatan kesehatan dan elemen lain yang berhubungan dengan alat penunjang kesehatan; (3) variabel etos kerja tenaga kesehatan adalah bentuk gairah kerja baik individu maupun kelompok didalam organisasi untuk dapat bekerja dengan komitmen tinggi dan loyalitas kerja yang baik; dan (4) variabel kepuasan pasien merupakan perasaan yang diharapkan seseorang sesuai dengan kenyataan. Permen

PAN No.14 2017 tentang survei kepuasan masyarakat.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pengklasifikasian data dalam penelitian ini dapat dijabarkan melalui: (1) kualitatif adalah bentuk klasifikasi data yang berjenis tidak dalam bentuk nominal/angka dan menunjang dalam aktivitas penelitian; dan (2) kuantitatif adalah bentuk klasifikasi data yang berjenis nominal/angka dan menunjang dalam operasional penelitian.

Kriteria dalam penentuan sumber data dapat pula digambarkan melalui data sebagai berikut: (1) data primer merupakan data penelitian didapat serta dikumpulkan melalui obyek penelitian di kumpulkan juga dari angket yang disebar; dan (2) data sekunder merupakan data penelitian dikumpulkan dengan cara mengambil data arsip instansi dan responden serta tinjauan pustaka.

Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendi, (2011:102) populasi merupakan ruang lingkup yang diteliti dan untuk populasi penelitian menggunakan pasien rawat jalan yang berobat pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan, dikarenakan peneliti tidak bisa menentukan secara pasti jumlah kedatangan dari pasien rawat jalan yang berobat dan sesuai kareteria, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan penentuan jumlah populasi dengan teknik *quota sampling*. Menurut Sulistyos (2012:29) metode quota sampling merupakan penetapan jumlah sampel melalui penentuan langsung diawal. Berdasarkan hal demikian, maka populasi ditentukan 50 orang.

Sampel merupakan data penelitian yang diambil sebagian dari data populasi. Teknik sampel menggunakan *convenience sampling* dan kemudian dalam memilah melalui *simple random sampling*. Menurut Sekaran (2013;102) data sampel lebih dari 30 serta kurang dari 100 mampu digunakan bahan penelitian, sejalan penjelasan tersebut sampelnya 50 pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) observasi merupakan teknik kumpul data berdasarkan peninjauan langsung ke obyek penelitian gua mendapatkan data penunjang; (2) wawancara merupakan teknik kumpul data dengan cara memberikan pertanyaan kepada obyek penelitian dan responden; (3) dokumentasi merupakan teknik kumpul data dengan cara mengambil data objek penelitian maupun literatur; dan (4) kuesioner merupakan teknik kumpul data melalui penyebaran angket kepada responden dengan skala Likert

Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian adalah kuantitatif melalui rekomendasi data primer dari sebaran angket yang diolah melalui metode regresi berganda.

Uji Instrumen

Uji instrument dilakukan dengan: (1) uji validitas penilaian valid instrumen melalui perbandingan data validitas $\geq 0,3$ berarti data normal sedangkan nilai dibawa 0,3 data tidak normal; dan (2) reliabilitas dengan membandingkan nilai Cronbanch Alpha $> 0,60$ (Ghozali,2009).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan: (1) uji kenormalan, Pemeriksanaannya dengan melihat penyebaran data (titik) mengitari sumbu diagonal grafik atau titik terlihat pola garis lurus mendekati garis diagonal berarti data normal; (2) uji Multikolinearitas, Penilaian apabila nilai tolerance mendekati 1 dan nilai VIF lebih dari 10 maka data normal; dan (3) uji heteroskedastisitas, jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka data berdistribusi normal.

Regresi Linier Berganda

Deskripsi dari regresi linier berganda penelitian dijelaskan dibawah ini:

$$Y = a + \beta_1 .X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \varepsilon$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdiri atas uji simultan, uji parsial dan uji dominan. Penilaian uji simultan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_0 ditolak dan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 diterima. Penilaian uji parsial dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , yaitu jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 diterima. Penilaian uji dominan dengan menganalisis nilai *standardized coefisien beta* yang paling tinggi dibanding variabel bebas lainnya.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan
Pernyataan Responden**

Tabel 1. Pernyataan Responden Variabel Komitmen Organisasi (X1)

Item	Jawaban Responden					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
1	13	14	15	8	-	50
2	10	11	20	9	-	50
3	11	13	18	5	3	50
4	14	15	17	7	-	50
5	15	16	10	5	4	50
6	10	12	22	6	-	50
7	11	14	18	7	-	50
8	14	16	10	5	5	50
9	15	10	16	9	-	50
Jumlah	113	121	146	61	12	453
Rerata						90,6

Sumber: data diolah

Tabel 2. Pernyataan Responden Variabel Dukungan Vasilitas Kesehatan (X2)

Item	Jawaban Responden					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
Fasilitas Mengatur Orang (X2.1)						
1	11	14	20	10	-	50
2	14	15	15	8	-	50
3	15	16	10	7	2	50
4	11	14	18	7	-	50
Fasilitas Kesehatan (X2.2.)						
1	13	13	17	9	-	50
2	10	14	16	10	-	50
3	11	15	14	8	2	50
4	13	12	18	7	-	50
Jumlah	98	113	128	66	4	409
Rerata						81,8

Sumber: data diolah

Tabel 3. Pernyataan Responden Variabel Kepuasan Pasien (X3)

Item	Jawaban Responden					Jumlah
	SS	S	RR	TS	STS	
1	10	11	21	8	-	50
2	13	15	11	9	2	50
3	15	17	13	5	-	50
4	15	16	10	7	2	50

5	13	14	15	8	-	50
6	15	16	10	5	4	50
Jumlah	81	89	80	42	8	300
Rerata						60

Sumber: data diolah

Uji Validitas

Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas variabel yang menunjukkan nilai rhitung positif dan rhitung > 0,3, maka semua instrumen dari pertanyaan variabel tersebut valid. Tabel 5 menunjukkan hasil uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach Alpha semua variabel bebas lebih besar dari indeks baku. Dengan demikian, masing-masing variabel datanya reliabel datanya normal

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rhitung	Indeks baku
X1.1	0,555(**)	0,3
X1.2	0,584(**)	0,3
X1.3	0,584(**)	0,3
X1.4	0,646(**)	0,3
X1.5	0,593(**)	0,3
X1.6	0,577(**)	0,3
X1.7	0,493(**)	0,3
X2.1.1	0,654(**)	0,3
X2.1.2	0,548(**)	0,3
X2.1.3	0,489(**)	0,3
X2.1.4	0,535(**)	0,3
X2.2.1	0,520(**)	0,3
X2.2.2	0,693(**)	0,3
X2.2.3	0,766(**)	0,3
X2.2.4	0,590(**)	0,3
X3.1	0,623(**)	0,3
X3.2	0,550(**)	0,3
X3.3	0,708(**)	0,3
X3.4	0,693(**)	0,3
X3.5	0,721(**)	0,3
X3.6	0,693(**)	0,3
Y1.1	0,585(**)	0,3
Y1.2	0,542(**)	0,3
Y1.3	0,549(**)	0,3
Y1.4	0,666(**)	0,3
Y1.5	0,625(**)	0,3
Y1.6	0,696(**)	0,3
Y1.7	0,642(**)	0,3
Y1.8	0,425(**)	0,3
Y1.1	0,585(**)	0,3

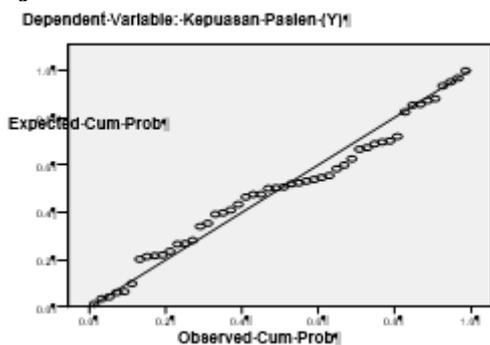
Sumber: data diolah

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Indeks Baku
X1	0,715	0,60
X2	0,820	0,60
X3	0,672	0,60
Y	0,650	0,60

Sumber: data diolah

Pengujian Instrumen Penelitian
Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas
 Sumber: data diolah

Gambar 1 menunjukkan bahwa grafik terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Artinya, model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan masukan dari variabel independen, karena memenuhi uji asumsi normalitas dan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

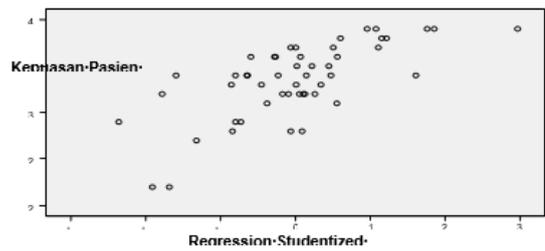
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,998	1,438
X2	0,907	1,240
X3	0,978	1,380

Sumber: data diolah

Tabel 6 menunjukkan tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi karena nilai *tolerance* mendekati 1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) menunjukkan tidak ada satu pun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 menunjukkan titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi, model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas dan layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan pengaruh variabel bebas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: data diolah

Analisis Regresi Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient		Sig.
	B	Error	Beta	t	
Constant	12,982	2,504		5,184	,000
X1	,768	,199	,766	5,774	,000
X2	,480	,128	,479	3,750	,002
X3	,695	,141	,693	4,929	,001

Sumber: data diolah

Dari hasil perhitungan dari pengaruh antar variabel komitmen organisasional (X1), dukungan fasilitas kesehatan (X2) dan etos kerja tenaga kesehatan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y), dapat disusun persamaan struktural untuk model regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,982 + 0,768X1 + 0,480X2 + 0,695X3 + e$$

Berdasarkan data tersebut, maka dapat disusun persamaan structural penelitian, yaitu:

- a = Nilai konstanta sebesar 12,982, artinya jika variabel bebas nilainya adalah nol (0), maka nilai variable terikat (Y) adalah sebesar 12,982.
- b₁ = Nilai 0,768 mengandung arti bahwa variabel komitmen organisasional (X1) ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat dengan asumsi variabel lain konstan.
- b₂ = Nilai 0,480 mengandung arti bahwa jika variabel dukungan fasilitas kesehatan (X2) ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien (Y) meningkat dengan asumsi variabel lain konstan.
- b₃ = Nilai 0,695 mengandung arti bahwa jika variabel etos kerja tenaga kesehatan (X3) ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan

meningkat dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	F	Sig.
Regression	406,467	3	16,675	,000(a)
Residual	382,013	47		
Total	788,480	50		

Sumber: data diolah

Hasil uji regresi memperlihatkan bahwa F_{hitung} adalah 16,675. Untuk mengetahui akan nilai F_{tabel} dengan cara menentukan tingkat signifikan 5% kemudian menentukan derajat bebas bagi pembilang (numerator) dengan dasar (k-1) sehingga didapat $(4-1) = 3$, sedangkan derajat kebebasan bagi pembagi (denominator) adalah $(n-k)$ sehingga didapat $(50-4) = 46$. Dengan demikian didapat F_{tabel} dengan numerator = 3 dan denominator 46 sebesar 2,807.

Dari data tersebut, maka diketahui bahwa pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah, hal ini berdasarkan dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yakni : ($F_{hitung} = 16,675 > F_{tabel} = 2,807$) atau signifikansi $p < 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%.

Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa Variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah, maka hipotesis, diterima.

Uji Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Determinasi

R	Change Statistics						
	R Square	Adjusted R Square	Change in Square	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
.718	.516	.484	.516	16.675	3	47	.000

Sumber: data diolah

Dalam uji determinan nilai yang digunakan adalah nilai R Square sebagai keofesien diterminan dari data Tabel 6 terlihat R Square sebesar 0,516 disini berarti 51,6% hasil pengaruh dari variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah, sedangkan sisanya dari $(100\% - 51,6\%) = 48,4\%$ dijelaskan variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini misalnya seperti faktor pimpinan, faktor disiplin kerja, faktor kompensasi dan lain-lain.

Uji Hipotesis Parsial

Variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kalahien Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah

Dalam pengujian hipotesis secara parsial formulasi yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial

Variabel	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
X1	,766	5,774	,000
X2	,479	3,750	,002
X3	,693	4,929	,001

Sumber: data diolah

Selanjutnya untuk mengetahui nilai ttabel dapat dicari dengan cara menggunakan tabel distribusi t dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan formulasi *Degrees of Freedom* (df) = $n-k$ maka di dapat df adalah $(50-4) = 46$ dengan demikian ttabel adalah sebesar 1,679.

Hasil uji regresi dalam penelitian untuk variabel komitmen organisasional

secara parsial dapat dilihat dari perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : ($t_{hitung} = 5,774 > t_{tabel} = 1,679$) atau signifikansi $p < 0,05$ yaitu $0,000 < 0,025$, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyebutkan secara parsial antara variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima. Besarnya pengaruh variabel komitmen organisasional (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diketahui dari *Standardized Coefficients Beta* 0,766 yang berarti komitmen organisasional memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien sebesar 76,6%.

Hasil uji regresi dalam penelitian untuk variabel dukungan fasilitas kesehatan secara parsial dapat dilihat dari perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : ($t_{hitung} = 3,750 > t_{tabel} = 1,679$) atau signifikansi $p < 0,05$ yaitu $0,002 < 0,025$, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyebutkan secara parsial antara variabel dukungan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima.

Besarnya pengaruh variabel dukungan fasilitas kesehatan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diketahui dari *Standardized Coefficients Beta* 0,479 yang berarti dukungan fasilitas kesehatan memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien sebesar 47,9%.

Hasil uji regresi dalam penelitian untuk variabel dukungan fasilitas kesehatan secara parsial dapat dilihat dari perbandingan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu : ($t_{hitung} = 4,929 > t_{tabel} = 1,679$) atau signifikansi $p < 0,05$ yaitu $0,001 < 0,025$, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyebutkan secara parsial antara variabel etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima.

Besarnya pengaruh variabel etos kerja tenaga kesehatan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diketahui dari *Standardized Coefficients Beta* 0,693 yang berarti etos kerja tenaga kesehatan memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien sebesar 69,3%.

Uji Hipotesis Dominan

Komitmen organisasional berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah

Dalam pengujian hipotesis secara dominan formulasi yang digunakan adalah dengan Pengujian hipotesis ke tiga menunjukkan besar kecil dari nilai *Standardized Coefficients Beta*, sejalan dengan hal tersebut diketahui bahwa hipotesis secara dominan menyebutkan variabel komitmen organisasional yang berpengaruh dominan dan hal ini diterima, karena berdasarkan hasil olah data regresi diketahui nilai *Standardized Coefficients Beta* untuk variabel komitmen organisasional lebih besar dibanding variabel bebas yang lainnya, yakni sebesar 0,766 atau 76,6% serta variabel memiliki nilai signifikan paling kecil yaitu 0,000.

Dengan demikian, hipotesis ke tiga yang menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien, diterima.

Pembahasan

Variabel Komitmen Organisasional, Dukungan Fasilitas Kesehatan dan Etos Kerja Tenaga Kesehatan Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama secara simultan diketahui dan telah dibuktikan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah hal ini terbukti juga yang mana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan besar pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas kepada variabel terikat adalah sebesar 51,6%. Hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Hidayat (2015) yang menyatakan bahwa

pengaruh etos kerja, komitmen organisasional dan fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Demikian juga, Nuryana (2016) menyatakan dalam penelitiannya bahwa etos kerja pegawai, fasilitas kesehatan dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan. Terkait juga dengan hasil tanggapan responden terkait masalah kinerja tenaga kesehatan dari 50 orang responden sebagian besar menyatakan setuju selama ini kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sudah baik, namun banyak juga responden yang menyatakan ragu-ragu terhadap kinerja tenaga kesehatan di puskesmas selama ini dan juga ada sebagian menyatakan tidak setuju, kesimpulannya kinerja tenaga kesehatan di puskesmas selama ini dapat dikatakan belum sesuai harapan pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, maka hendaknya pihak Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah, perlu meningkatkan kembali akan komitmen organisasional untuk selalu memberikan terbaik kepada tenaga kesehatan maupun kepada para pasien. Komitmen yang dapat dibangun adalah dengan memberikan dan membangun hubungan emosional antar elemen didalam organisasi maupun dengan elemen yang ada diluar organisasi yang ditandai oleh tiga parameter utama dalam sikap tenaga kesehatan terhadap organisasi: identifikasi internalisasi tujuan dan nilai organisasi; keterlibatan aktivitas yang dilakukan tenaga kesehatan sebagai bagian dari perannya; dan kesetiaan serta rasa memiliki organisasi dan juga dalam membangun hubungan baik dengan pasien dari aspek dukungan fasilitas hendaknya pihak Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah perlu memberikan fasilitas yang terbai bagi tenaga kesehatan khususnya dimasa pandemik fasilitas berupa masker bedah, baju pelindung, sarung tangan, pelindung kepala dan sepatu pelindung harus selalu disiapkan dan dipenuhi bagi kepentingan tenaga kesehatan slain itu insentif bagi tenaga kesehatan di masa pandemik pun

harus selalu diberikan agar kinerja tenaga kesehatan dapat bekerja optimal dan meningkatkan kepuasan pasien selain itu fasilitas kesehatan bagi pasien pun harus selalu ditingkatkan baik itu obat-obatannya dan oksigen bagi penderita covid jangan sampai kosong, selanjutnya etos kerja hendaknya pihak puskesmas dapat membina tenaga kesehatan terhadap bersikap dalam bekerja dalam hal ini pihak puskesmas perlu menciptakan dan menanamkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai sesuatu yang luhur bagi segenap tenaga kesehatan agar dapat dan diperlukan dorongan atau motivasi tenaga kesehatan dalam bekerja.

Variabel Komitmen Organisasional, Dukungan Fasilitas Kesehatan dan Etos Kerja Tenaga Kesehatan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial diketahui dan telah dibuktikan bahwa variabel komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 pada Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah hal ini terbukti juga yang mana nilai thitung lebih besar dari ttabel secara individu dan hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu seperti Rohman (2016) menyebutkan bahwa fasilitas kesehatan, etos kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien Demikian juga, Zakaria (2014) menyatakan bahwa fasilitas kesehatan, etos kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan pula dengan hasil tanggapan responden pada terkait masalah komitmen organisasi dari 453 pertanyaan sebagian besar sebanyak 121 menjawab setuju selama ini komitmen puskesmas dalam mencapai kepuasan pasien sudah baik, namun 146 jawaban yang menyatakan ragu-ragu terhadap komitmen organisasi puskesmas dan juga

ada sebagian menyatakan tidak setuju, kesimpulannya komitmen organisasi dari puskesmas selama ini dapat dikatakan belum sesuai harapan pasien. Terkait dukungan fasilitas kesehatan dari 409 pertanyaan sebagian besar sebanyak 113 menjawab menyatakan setuju selama ini fasilitas kesehatan di puskesmas dalam mencapai kepuasan pasien sudah baik, namun banyak juga responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 128 jawaban terhadap fasilitas kesehatan di puskesmas dan juga ada sebagian menyatakan tidak setuju sebanyak 66 jawaban.—Jadi, fasilitas kesehatan dari puskesmas selama ini dapat dikatakan belum sesuai harapan pasien. Terkait masalah etos kerja tenaga kesehatan dari 300 pertanyaan sebagian besar menyatakan setuju sebanyak 89 jawaban selama ini etos kerja tenaga kesehatan di puskesmas sudah baik, namun banyak juga responden yang menyatakan ragu-ragu terhadap etos kerja tenaga kesehatan di puskesmas selama ini dan juga ada sebagian menyatakan tidak setuju, kesimpulannya etos tenaga kesehatan di puskesmas selama ini dapat dikatakan belum sesuai harapan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hendaknya pihak Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah dapat lebih meningkatkan kembali akan faktor berikut ini.

Komitmen Organisasional

Upaya yang perlu dilakukan adalah dengan cara membangun kemudahan pelayanan yang diberikan untuk kepentingan pasien, mempermudah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, selalu menciptakan dan menanamkan komitmen tenaga kesehatan untuk selalu ada dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan serta selalu meningkatkan kesungguhan petugas konsisten waktu kerja, berusaha selalu mengembangkan petugas melalui diklat agar petugas kesehatan mempunyai keahlian dan keterampilan yang lebih baik serta

membentuk sikap dan perilaku petugas yang baik sopan dan ramah, selalu memberikan pelayanan yang terjangkau bagi masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan dan juga perlu menjaga kondisi sarana dan prasarana dapat diberikan dengan nyaman

Dukungan Fasilitas Kesehatan

Upaya yang dapat dikembangkan oleh pihak puskesmas adalah dengan mengembangkan fasilitas mengatur orang yaitu berhubungan dengan memberikan sarana penunjang terhadap perbaikan tingkah laku, kedisiplinan, minat dan perhatian, gairah kerja, dan dinamika kelompok maupun meningkatkan fasilitas kesehatan yaitu berhubungan dengan memberikan sarana penunjang dan alat kesehatan puskesmas untuk kenyamanan pasien.

Etos Kerja Tenaga Kesehatan

Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan selalu mengembangkan dan membina tenaga kesehatan agar mempunyai Komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan, mampu memberikan kreativitas selama bekerja, mampu bekerjasama dalam bekerja, disiplin dalam ketepatan waktu dalam bekerja.

Komitmen Organisasional Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pasien

Variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah komitmen organisasional, maka berdasarkan hasil penelitian tersebut, hendaknya pihak Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan kembali akan komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan selalu berkomitmen dengan segenap tenaga kesehatan untuk menjalankan visi mewujudkan Puskesmas Kaliahen sebagai pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas dan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam bidang kesehatan dan menjalankan Misi puskesmas dengan selalu

meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM, menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standar pelayanan minimal, advokasi pembangunan yang berwawasan kesehatan, mendorong masyarakat untuk hidup sehat secara mandiri dan meningkatkan kerjasama lintas sektor dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien; (2) komitmen organisasional, dukungan fasilitas kesehatan dan etos kerja tenaga kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien; (3) komitmen organisasional berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

Saran untuk meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Kaliahen Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut: (1) meningkatkan komitmen organisasional dengan mendorong tenaga kesehatan melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi dan memberikan pengembangan keahlian secara kontinyu; (2) memberikan fasilitas kepada tenaga kesehatan terkait fasilitas keselamatan kerja dan kesejahteraan, sedangkan untuk pasien perlu dilengkapi fasilitas obat dan fasilitas pemeriksaan kesehatan seperti tes darah maupun fasilitas kesehatan lainnya; dan (3) meningkatkan komitmen pegawai dalam bekerja, menciptakan kerjasama di tempat kerja, selalu menciptakan disiplin dan ketepatan waktu dalam bekerja serta selalu mengembangkan sikap keadilan di dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, P. 2011. *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta. Jakarta.
Azwar, A. 2012. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.

As'ad, M. 2011. *Manajemen Keorganisasian dan Perilaku SDM*. Bumi Daya. Jakarta.
Darwis E. 2011. *Etika Profesi Kesehatan*. Deepublish. Jakarta.
Darsini. 2010. *Fasilitas Kesehatan Dasar dan Rujukan*. Balai Pustaka. Jakarta.
Ginting, D. 2016. *Etos Kerja (Panduan Menjadi Karyawan Cerdas)*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
Hamalik. 2010. *Manajemen Sarana Prasarana*. Pustaka. Jakarta.
Juniarari. 2011. *Komitmen Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
Kasmir. 2011. *Pengantar Ilmu Manajemen Perusahaan*. Rineka Cipta. Jakarta.
Kreitner, R., dan Kinicki, A. 2011. *Organizational Behavior*. Salemba Empat. Jakarta
Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior*, Eigt Edition. Mc.Graw Hill Co. New York
Michael, O., Court, D., dan Petal, P. 2009. Job Stress and Organizational Commitment Among Mentoring Coordinators. *International Journal of Educational Management*, Vol. 23, 266-288.
Mamik. 2010. *Azaz-azaz Kepuasan dan Pemenuhan Kebutuhan Pasien*. Media Pustaka. Surabaya
Notoatmodjo S. 2010. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
Nirwana. 2004. *Pemasaran Jasa Kesehatan*. Melinium. Surabaya.
Nursalam. 2011. *Manajemen Kesehatan*, Rineka Cipta. Jakarta.
Nuryana, E. 2016. *Pengaruh Etos Kerja Pegawai, Fasilitas Kesehatan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Balai Kota Bandung*. Universitas Muhammadiyah Bandung.
Octarina, Arischa. 2013. *Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun*. *Kumpulan Journal Mahasiswa*

- Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*, 1(1).
- Pohan, I.S. 2013. *Manajemen Perilaku dan organisasi Kesehatan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Pelaksanaan akan Survei Kepuasan Masyarakat, Jakarta
- Poerwono. 2013. *Manajemen SDM dan Personalia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hidayat, R. 2015. Pengaruh Etos kerja, Komitmen Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Banjarmasin. STIE Indonesia. Banjarmasin.
- Rohman, N. 2016. Pengaruh Fasilitas Kesehatan, Etos Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Ponco Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rosyadi. A. 2017. *Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Mulia Jaya Press. Bandung.
- Suminto. 2013. *Etos Kerja Profesional*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinamo, J. 2011. *8 Etos Kerja Profesional*. Spirit Mahardika. Jakarta.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sabarguna. 2015. *Manajemen Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutrisno, E. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Predana Medika Grup. Jakarta
- Sekaran, U. 2013. *Research Method For Business (Skill Building Approach)*, Third Edition. John Weiley and Sans Inc, Singapore.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2010. *Manajemen SDM dan Quality Control Service*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wahjosumidjo. 2011. *Manajemen Perlengkapan dan Kelogistikan*. Alfabeta. Yogyakarta.
- Wijaya. 2012. *Sarana dan Prasaran Kesehatan*. Meia Pustaka Prima. Surabaya.
- Zakaria, A. 2014. Pengaruh Fasilitas Kesehatan, Etos Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.