

# **Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain**

**Meidian Indra <sup>1)</sup>, Hardiyansyah <sup>2)</sup>, Yusnawati <sup>3)</sup>**

**Universitas Serelo Lahat**

Email: [meidian\\_indra118@yahoo.com](mailto:meidian_indra118@yahoo.com)

## **Abstract**

This study aimed to determine and analyze the influence of service facilities, service officer capabilities, and service procedures, individually and collectively, on the job satisfaction of Dr. H. Mohamad Rabain Regional Hospital employees. The research method used in this study is quantitative, using a questionnaire distributed to respondents. Data quality testing is done using validity tests, reliability tests, and normality tests. The analysis used is descriptive and inferential analysis using statistical calculations with multiple regression formulas, partial tests, simultaneous tests, and coefficient of determination. The study showed that service facilities, service officer capabilities, and service procedures had a significant effect, individually and collectively, on the job satisfaction of Dr. H. Mohamad Rabain Regional Hospital employees.

**Keywords:** Service Facilities, Service Officer Capabilities, Service Procedures And Job Satisfaction

## **1. Pendahuluan**

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohammad Rabain merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah sesuai dengan bidang tugasnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang kesehatan. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan kesehatan, RSUD Dr. H. Mohamad Rabain harus mampu memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang baik kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari kepuasan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan standar. RSUD Dr. H. Mohamad Rabain dengan visi dan misi :

**Visi :**

“Menjadi Rumah Sakit Umum Yang Mandiri Dengan Pelayanan Prima”.

**Misi :**

Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional

Mengembangkan kerjasama kemitraan dengan pihak ketiga

Mewujudkan pelayanan kesehatan yang sesuai standar mutu yang berorientasi ke pelanggan dan berwawasan lingkungan.

**Janji Pelayanan :**

Memberikan pelayanan secara profesional sesuai standar mutu dan hak azazi

Membangun prinsip kebersamaan dalam menjalankan pelayanan

Menjaga nama baik dan rahasia rumah sakit dalam segala tindakan

Menurut Zakiah (2021:263). Fasilitas adalah semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas. Menurut Suharsimi, (2019:250). Definisi fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Menurut Subroto, (2020:271), fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda maupun uang. Pendapat Suryo memperjelas bahwa fasilitas dapat berbentuk uang maupun barang yang dapat dimanfaatkan.

Kemampuan seseorang terbentuk dari pengetahuan dan keterampilan sangat baik, pegawai memiliki kemampuan sangat baik dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain seorang pegawai memiliki kemampuan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan akan menghasilkan mutu pekerjaan sangat baik atau prestasi kerja yang tinggi. Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Wijono, 2020: 85).

Menurut Gondokusumo (2018) kemampuan kerja terdiri dari kemampuan fisik dan kemampuan mental. Kemampuan fisik adalah keadaan fisik, keadaan kesehatan, tingkat kekuatan, dan baik buruknya fungsi biologis dari bagian tubuh tertentu, sedangkan kemampuan mental adalah kemampuan mekanik, kemampuan sosial, dan kemampuan intelektual serta menyangkut pula bakat, ketrampilan dan pengetahuan.

Tabel 1. Pendidikan Pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain

| No     | Pendidikan | Jumlah | (%)   |
|--------|------------|--------|-------|
| 1      | Sarjana S2 | 49     | 5     |
| 2      | Sarjana S1 | 226    | 25    |
| 3      | Diploma    | 414    | 46    |
| 4      | SMA        | 214    | 24    |
| Jumlah |            | 903    | 100 % |

Sumber : RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, 2024

Hasil Tabel 1 di atas menjelaskan jumlah pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain dengan jenjang pendidikan Sarjana S2 berjumlah 49 orang (5 %), pegawai dengan pendidikan Sarjana S1 berjumlah 226 orang (25 %), pegawai dengan pendidikan Diploma sebanyak 414 orang (46 %) dan pegawai dengan pendidikan SMA sebanyak 214 orang atau (24 %), jumlah pegawai RSUD

Dr.H.Mohamad Rabain sebanyak 903 orang.

Dalam mencapai hasil yang maksimal seorang pegawai harus bekerja dengan sungguh-sungguh diiringi dengan segenap kemampuan yang dimiliki dan serta ditunjang dengan sarana dan prasarana yang ada. Jika seorang pegawai bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Dengan demikian kemampuan seseorang bisa diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas- tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Menurut Wahyu (2019:4), prosedur merupakan tata kerja yang menjadi tahapan berkaitan dengan asal maupun tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan alat apa yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Menurut Syamsi (2018:16) prosedur ialah pola tetap dengan sebuah rangkaian metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Pawanasutha (2020 :1), prosedur dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan – penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Dengan demikian prosedur dapat dikaitkan dengan rangkaian atau urutan tata kerja secara sistematis dan menjadi pola yang tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Prosedur merupakan proses dengan tahapan dalam peraturan kerja yang harus diikuti oleh para pekerja, baik itu cara mengerjakannya dan kapan waktu harus menyelesaikannya seriat untuk apa harus dikerjakan.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan supaya berjalan dengan baik sesuai harapan dan tujuan diawali dengan penyusunan dan pelaksanaan dari prosedur kerja. Dalam hal ini prosedur kerja dapat diberi makna sebagai urutan atau rangkaian dalam tata kerja yang memiliki hubungan dengan tahapan lainnya dan secara sistematis yang menjadi pedoman dalam bekerja.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, yang biasanya tampak dalam sikap positif para karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya”. Kepuasan kerja mengekspresikan sejumlah kesesuaian antara harapan seseorang tentang pekerjaannya yang dapat berupa prestasi kerja yang diberikan oleh perusahaan dan imbalan yang diberikan atas pekerjaannya. Pada hakekatnya seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal tersebut akan membawa keadaan yang lebih baik memuaskan dari pada keadaan sekarang. Jadi bekerja adalah suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja sebagai kombinasi kondisi psikologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang memiliki rasa puas dengan pekerjaannya. Maksudnya, kepuasan kerja adalah kondisi dimana individu menyukai pekerjaannya. Dengan demikian kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yaitu cara pandang pegawai terhadap pekerjaan mereka.

Standar Operasional Prosedur di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain, berdasarkan keputusan Direktur RSUD Dr. H.Mohamad Rabain, Nomor, KPTS/RSUD/X1/2018, tentang pendaftaran online. Ketentuan pendaftaran online adalah ketentuan pendaftaran mengenai pendaftaran melalui sistem aplikasi android untuk pendaftaran rawat jalan di Poliklinik. Ketentuan pendaftaran online ditujukan untuk mengatur teknik dan persyaratan pendaftaran online.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis yang dilakukan di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, ditemui beberapa masalah yaitu, fasilitas pelayanan yang diberikan masih kurang yaitu : Kursi tempat tunggu pasien di poli rawat jalan masih kurang, keterbatasan luas ruang tunggu, tempat parkir yang

belum tertata dan kebersihan wc/kamar mandi serta perlengkapan nya yang kurang, jumlah toilet masih kurang disertai pula dengan petugas cleaning servis yang membersihkan toilet masih kurang dan penyediaan wi-fi dengan kapasitas yang belum memadai. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah terlihat dari masih adanya pekerjaan yang belum selesai ketika dibutuhkan. Prosedur pelayanan yang diberikan belum dijalankan dengan sebenar – benarnya, dimana dalam hal ini masih adanya masyarakat yang menggunakan pelayanan merasakan pelayanan yang diterima sangat sulit.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Apakah ada pengaruh kemampuan petugas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Apakah ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Apakah ada pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai oleh penulis yaitu sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan petugas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H . Mohamad Rabain.

## **2. Tinjauan Literatur**

### **2.1. Pengertian Fasilitas Pelayanan**

Menurut Hardiyansyah (2019:10) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Hardiyansyah (2019:10) menjelaskan berpendapat bahwa: “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan

oleh penerima layanan”.

## *2.2. Pengertian Kemampuan Petugas Pelayanan*

Menurut Soelaiman (2020:112), Kemampuan adalah suatu sifat bawaan atau terpelajar yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya, baik mental maupun fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun termotivasi dengan baik. Tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan memainkan peran utama dalam perilaku dan kinerja individu. Menurut Robert, (2018:185), yang dimaksud dengan kemampuan adalah karakteristik. Tepatnya karakteristik stabil yang berkaitan dengan kemampuan mental fisik maksimal seseorang.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan merupakan kecakapan setiap individu untuk menyelesaikan pekerjaannya atau menguasai hal-hal yang ingin dikerjakan dalam suatu pekerjaan, dan kemampuan juga dapat dilihat dari tindakan tiap-tiap individu.

## **2.3. Pengertian Prosedur Pelayanan**

Menurut Pawanasutha (2020 :1), prosedur dalam suatu organisasi merupakan petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan adanya prosedur akan memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja pun diharapkan akan menjadi lebih efektif, dengan demikian seseorang didalam bekerja tanpa mengikuti prosedur maka akan terjadi penyimpangan – penyimpangan dari apa yang direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

## *2.4. Pengertian Kepuasan Kerja*

Menurut Dadang, (2021:15), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Handoko, (2022

:194) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi seorang pegawai dalam memandang pekerjaannya dan kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang.

## *2.5. Hipotesis*

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara yang diajukan untuk memecahkan suatu masalah, atau untuk menerangkan suatu gejala (Donald, 2019 :120). Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

3. Diduga ada pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain
4. Diduga ada pengaruh kemampuan petugas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain
5. Diduga ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain
6. Diduga ada pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

## **3. Metode penelitian**

### *3.1. Desain Penelitian*

Menurut Sukardi (2019:183), mengemukakan desain penelitian berdasarkan definisi secara luas dan sempit. Secara luas, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam konteks ini komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian yang diawali sejak ditemukannya ide sampai diperoleh hasil penelitian. Desain penelitian adalah penggambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel antara, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan desain yang baik, peneliti maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Penelitian dilakukan di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain tahun 2024, dengan judul penelitian "Pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain".

### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini akan diperoleh menggunakan teknik (Sugiyono, 2020), sebagai berikut:

#### 1. Studi Pustaka ( *Library Reseach* )

Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 2. Studi Lapangan ( *Field Reseach* )

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah-masalah yang diteliti dengan :

- a. Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan yaitu proses pencatatan pola perilaku objek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi terhadap individu – individu yang diteliti.
- b. Daftar Pertanyaan (*Quisioner*). Daftar pertanyaan adalah proses pengambilan data dengan menggunakan/ memberikan bentuk pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian, dari daftar pertanyaan tersebut diberi skor nilai masing – masing. Adapun penilaian dari instrument diberi skor nilai sebagai berikut:

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| Sangat Setuju (SS)        | = Skor 5 |
| Setuju (S)                | = Skor 4 |
| Kurang Setuju (KS)        | = Skor 3 |
| Tidak Setuju (TS)         | = Skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | = Skor 1 |

### 3.3. Teknik Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian olah data yang menguji valid atau tidaknya suatu data, data dikatakan valid jika memiliki nilai  $r > 0,300$  dan jika data yang diolah memiliki nilai  $r < 0,300$  maka data yang diolah tersebut tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/ terpercaya atau

tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien ( $r$ )  $> 0,600$ , maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien ( $r$ )  $< 0,600$  maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dengan tujuan untuk menjelaskan kriteria data mengenai tanggapan responden terhadap variabel – variabel penelitian.

### Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan analisis dengan tujuan untuk menguraikan kesimpulan hasil dari penelitian dengan menggunakan pengujian hipotesis berikut : **Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri. Rumus regresi berganda dalam penelitian ini dengan persamaan yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat  
a = Constanta  
X = Variabel – variabel  
bebas  
b = Koefisien Regresi  
e = error term (kesalahan)

### Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara sendiri – sendiri.

### Koefisien Diterminasi

Analisis koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama - sama. Analisis koefisien diterminasi dalam penelitian ini dengan rumus dan ketentuan berikut :  $KD = r^2 \times 100\%$

Keterangan :

KD = Koefisien Diterminasi

$r^2$  = Koefisien korelasi

### Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dengan tujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya Pengaruh variabel – variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji simultan dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % dan tingkat kesalahan sebesar 5 % atau 0,05.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Analisis Regresi Berganda

Peneliti dalam melakukan analisis regresi berganda dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis regresi berganda dengan rumus berikut:

**Tabel 2. Uji Regresi Berganda Variabel**

| Model |                             | Unstandardized Coefficients |            |
|-------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
|       |                             | B                           | Std. Error |
| 1     | (Constant)                  | 29.535                      | 3.370      |
|       | Fasilitas Pelayanan         | .174                        | .062       |
|       | Kemampuan Petugas Pelayanan | .370                        | .070       |
|       | Prosedur Pelayanan          | .251                        | .071       |

*Sumber : Data diolah tahun 2024*

Persamaan regresi yang dapat di tuliskan dari hasil dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 29.535 + 0.174 (X_1) + 0.370 (X_2) + 0.251 (X_3)$$

Hasil perhitungan regresi berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 29.535, hal ini memiliki arti jika variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) diabaikan atau di anggap tidak ada maka nilai variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 29.535.

Nilai koefesien regresi variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh nilai sebesar 0.174, hal ini memiliki arti jika variabel Fasilitas Pelayanan ditingkatkan sebesar satu- satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0.174 satu-satuan. Nilai koefesien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Fasilitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0.174 atau 17.4 % dan sisanya 82.6 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kualitas kerja, perilaku pegawai, semangat kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.

Nilai koefesien regresi variabel Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh nilai sebesar 0.370, hal ini memiliki arti jika variabel Kemampuan Petugas Pelayanan ditingkatkan sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0.370 satu -satuan. Nilai koefesien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kemampuan Petugas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar

0.370 atau 37 % dan sisanya 63 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian penulis.

Nilai koefesien regresi variabel Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) diperoleh nilai sebesar 0.251, hal ini memiliki arti jika variabel Prosedur Pelayanan ditingkatkan sebesar satu- satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0.251 satu – satuan. Nilai koefesien regresi ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Prosedur Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 0.251 atau 25.1 % dan sisanya 74.9 % dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian penulis.

#### 4.2. Uji Hipotesis

##### Uji Parsial (Uji t)

Untuk lebih jelas mengetahui nilai dalam pengujian secara parsial ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Parsial (Uji t)

| Model                       | T     | Sig. |
|-----------------------------|-------|------|
| Fasilitas Pelayanan         | 2.791 | .006 |
| Kemampuan Petugas Pelayanan | 5.276 | .000 |
| Prosedur Pelayanan          | 3.532 | .001 |

Sumber : Data diolah tahun 2024

Pengujian pengaruh Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Kerja (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar  $0.006 < 0,05$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , hal ini berarti Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian pengaruh Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Kerja (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0,05$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , hal ini berarti Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian pengaruh Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Kerja (Y), diperoleh nilai signifikan sebesar  $0.001 < 0,05$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ , hal ini berarti Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja (Y). Jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4. Pengaruh Variabel-Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

| No | Hipotesis        | P value | A    | Keterangan             |
|----|------------------|---------|------|------------------------|
| 1  | $X_1$ Terhadap Y | 0,006   | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |
| 2  | $X_2$ Terhadap Y | 0,000   | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |
| 3  | $X_3$ Terhadap Y | 0,001   | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |

Sumber : Data Diolah dari Lampiran 3

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Koefisien Determinasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .447 <sup>a</sup> | .199     | .183              | 5.177                      | 1.628         |

Sumber : Data diolah tahun 2024

Hasil perhitungan di atas diperoleh nilai koefisien determinasi dengan melihat hasil R Square sebesar 0,199, hal ini berarti bahwa variabel Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ),

Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ) sebesar 19.9 % dan sisanya 80.1 % dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian penulis seperti : Kualitas kerja, perilaku pegawai, semangat kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)**

| Model        | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 974.887        | 3   | 324.962     | 12.126 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 3912.586       | 146 | 26.799      |        |                   |
| Total        | 4887.473       | 149 |             |        |                   |

Sumber : Data diolah tahun 2024

Hasil perhitungan pada tabel 4.12 di atas diperoleh nilai Sig, 0,000, < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kemampuan Petugas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Prosedur Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Kerja ( $Y$ ). Sehingga dapat disimpulkan pengujian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.

**Tabel 7. Pengaruh Variabel-Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat**

| No | Hipotesis                            | P value | A    | Keterangan             |
|----|--------------------------------------|---------|------|------------------------|
| 1  | $X_1$ , $X_2$ dan $X_3$ Terhadap $Y$ | 0,000   | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |

Sumber : Data Diolah dari Lampiran 3

## 5. Kesimpulan

### Kesimpulan

1. Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain
2. Kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain
3. Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain
4. Fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain

### Saran

1. Dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, Fasilitas Pelayanan hendaknya menjadi salah satu faktor yang mendukung dalam peningkatan

kepuasan kerja, sehingga fasilitas pelayanan sangat perlu ditingkatkan dan diperhatikan.

2. Dengan kemampuan petugas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, maka hendaknya kemampuan petugas pelayanan pegawai harus ditingkatkan agar Kepuasan Kerja senantiasa meningkat.
3. Dengan prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, oleh sebab itu, Prosedur Pelayanan harus ditingkatkan agar Kepuasan Kerja semakin meningkat.
4. Bagi Pimpinan RSUD Dr.H.Mohamad Rabain, hendaknya fasilitas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan prosedur pelayanan senantiasa ditingkatkan agar kepuasan kerja pegawai RSUD Dr.H.Mohamad Rabain semakin meningkat.

### **Daftar Pustaka**

- Donald, (2019). *Introduction to Research in Education* 8th edition. Wardsworth Cengage Learning. Canada: Nelson Education Ltd
- Hardiyansyah, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik-Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Edisi Revisi.* Yogyakarta: Gava Media.<https://www.scribd.com/document/591725393/Hardiansyah-Kualitas-Pelayanan-Publik-Edisi-Revisi>
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, Alfabeta Bandung
- Subroto, (2020). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda maupun uang
- Syamsi, (2018), *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Cetakan Kedua, Jakarta : Bumi Aksara

### **Copyrights**

The author(s) retain copyright for this article, and the journal is granted first publication rights.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

