

Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Linda Wulan Riana¹

Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda

ABSTRACT. This study was aimed to know the effect of teamwork and work satisfaction to service quality of nurse in RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. This study used quantitative approach and used 55 nurses as the sample which were selected by using simple random sampling. Data collection technique used in this study was service quality scale, teamwork, and work satisfaction. Those three scales were arranged by likert scale and use SPSS (Statistical Packages for Social Science) 20.0 version for windows for the statistical analysis. The result of this study was showed that there was significant effect between teamwork and work satisfactory to service quality of nurse, which was f count $>$ f table ($15.832 > 3.16$) and $p = 0.000$ ($p < 0.05$). The contribution of the effect of teamwork and work satisfaction to service quality was 0.365 (36.5 persen). There was significant effect of teamwork to service quality of nurse with beta coefficient (β) = 0.076, and t count $<$ t table ($2.715 < 2.005$) and $p = 0.028$ ($p < 0.05$). There was significant effect of work satisfaction to service quality of nurse with beta coefficient (β) = 0.181, and t count $<$ t table ($2.936 < 2.005$) and $p = 0.005$ ($p < 0.05$).

Keywords: Service quality, teamwork, and work satisfaction

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kerja tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan 55 perawat sebagai sampel yang dipilih dengan menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas layanan, kerja tim, dan kepuasan kerja. Ketiga skala tersebut disusun dengan skala likert dan menggunakan SPSS (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi 20.0 untuk windows untuk analisis statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kerja tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat, yaitu f hitung f tabel ($15,832 > 3,16$) dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Kontribusi pengaruh kerja tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah 0,365 (36,5 persen). Ada pengaruh yang signifikan dari kerja tim terhadap kualitas layanan perawat dengan koefisien beta (β) = 0,076, dan t hitung t tabel ($2,715 < 2,005$) dan $p = 0,028$ ($p < 0,05$). Ada pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat dengan koefisien beta (β) = 0,181, dan t hitung t tabel ($2,936 < 2,005$) dan $p = 0,005$ ($p < 0,05$).

Kata Kunci: Kualitas layanan, kerja tim dan kepuasan kerja

¹ Email: lindawulan91@yahoo.com

PENDAHULUAN

Dewasa ini, terjadi perkembangan yang cukup pesat dalam berbagai aspek kehidupan. Perkembangan tersebut juga mempengaruhi instansi kesehatan dimana saat ini masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik. Di dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal” (Depkes RI 2009). Kesehatan adalah keadaan sejahtera secara fisik, mental dan sosial yang merupakan suatu kesatuan, bukan hanya terbebas dari penyakit maupun cacat (*World Health Organization*, 2008). Berdasarkan pengertian tersebut maka pemerintah harus menjamin kesehatan para warga negaranya. Bentuk jaminan kesehatan dari pemerintahan bermacam-macam mulai dari adanya asuransi kesehatan dari negara maupun pembangunan infrastruktur kesehatan yang memadai. Salah satu bentuk infrastruktur jaminan kesehatan adalah rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan suatu institusi perawatan kesehatan yang memiliki staf medis dan professional lainnya yang terorganisir, memiliki fasilitas rawat inap, dan memberikan pelayanan medis, keperawatan, serta pelayanan lainnya yang terkait selama 24 jam perhari dan 7 hari perminggu (*World Health Organization*, 2012). Jika dibandingkan dengan infrastruktur kesehatan seperti puskesmas dan klinik, rumah sakit dapat dikatakan sebagai penyedia layanan kesehatan yang utama. Sebagai penyedia layanan kesehatan utama, rumah sakit harus mempunyai orang-orang yang memiliki ilmu tentang pelayanan kesehatan dan memiliki ijin dalam memberikan pelayanan tersebut. Salah satu pihak yang dapat melakukan pelayanan kesehatan adalah perawat.

Perawat merupakan tenaga medis terbanyak yang ada di Indonesia. Perawat juga merupakan garda terdepan dalam melakukan pelayanan kesehatan dimana baik buruknya pelayanan kesehatan dapat dinilai dari kinerja perawat (Gatot & Adisasmito, 2004). Perawat merupakan profesi yang memiliki tugas untuk mengetahui masalah yang dimiliki oleh pasien dan melakukan perencanaan perawatan yang akan dilakukan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1239/Menkes/SK/XI/2001 tentang registrasi dan praktik perawat yang menyatakan bahwa

seorang perawat berwenang untuk melaksanakan asuhan keperawatan yang meliputi pelayanan, pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, perencanaan, melaksanakan tindakan keperawatan dan evaluasi keperawatan. namun bila karyawan dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan maka mereka cenderung akan mencari organisasi lain yang mampu memberikan kepuasan ataupun melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perhatian pada organisasi agar memikirkan kepuasan karyawan (Idris, 2013).

Menurut Nuralita dan Hadjam (2002) layanan perawat yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik akan membuat pasien dan keluarganya merasa tenang dan nyaman di rumah sakit. Namun pada kenyataannya masih banyak pasien dan keluarganya merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit, terutama pasien rawat inap. Perawat sering lamban dalam bersikap dan bertindak, kurang responsif, kurang perhatian dan kurang ramah, sehingga pasien beserta keluarganya merasa enggan untuk berhubungan dengan perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2003) mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien pada rumah sakit Siti Khodijah Pekalongan. Dalam penelitian tersebut Jannah menyatakan bahwa dari 50 responden yang diambil, 70% diantaranya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka dapatkan masih jauh dari harapan mereka. Pihak rumah sakit tidak selalu bisa merasakan dan memahami pelayanan kesehatan yang diinginkan pasien secara tepat. Sikap tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga akan membuat pelayanan yang diberikan rumah sakit terkesan tidak professional sehingga menjatuhkan citra rumah sakit itu sendiri.

Menurut Artaningsih (2013) pihak rumah sakit seharusnya memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang mengutamakan kepentingan pasien dengan pemberdayaan perawat sebagai subjek yang dinamis untuk melakukan tindakan produktif dalam suatu tim. Selain itu, pihak rumah sakit juga berusaha menciptakan pelayanan yang optimal dalam hal perencanaan tentang mutu maupun kecakapan yang tepat disaat bertindak, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan. Masyarakat mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan

bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan (Utama, 2003).

Kualitas pelayanan didefinisikan Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008) sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Pada dasarnya, faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kualitas pelayanan cukup kompleks dan saling terikat satu sama lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kerjasama tim. Kerjasama tim adalah kemampuan antar individu untuk membentuk dan mengelola tim. Perilaku manusia dalam berbagai situasi kerja menyimpulkan bahwa hubungan antar manusia diantara anggota tim lebih penting dalam menentukan produktivitas dari pada perubahan kondisi kerja. Dalam penelitiannya yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan produktivitas organisasi adalah moral kerja karyawan, dinamika kelompok, pengawasan yang demokratis, dan hubungan antar karyawan (Malec, Torsher, Dunn, Wiegman, Arnold, Brown, Phatak, dan Vaishali, 2007). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sanyal dan Hisam (2018) menunjukkan bahwa kerjasama tim memiliki hubungan positif yang sangat signifikan dengan kualitas pelayanan.

Salah satu faktor penting lainnya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada diri setiap perawat adalah dengan memperhatikan kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu pendorong timbulnya kualitas pelayanan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi baik untuk perusahaan maupun untuk pelanggan, dari pada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya (Barnes, 2003). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ghayas dan Hussain (2015) menunjukkan hasil bahwa perilaku kepuasan

kerja berkorelasi dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di lingkungan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja para perawat, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, sehingga menjadi sarana yang efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan di dalam kelompok kerja, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, serta meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2000) menyatakan bahwa sebuah organisasi jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi dari pada harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Berry dan Valarie dalam Tjiptono, (2005) kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima atau rasakan (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Tetapi jika kenyataan lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Kualitas pelayanan diungkap dengan metode skala dengan menggunakan aspek-aspek skala dengan menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2005) yaitu meliputi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Nangoi (2004) meliputi: kepemimpinan, kerjasama tim, teknologi, dan kepuasan kerja karyawan.

Kerjasama Tim

Gold (2005) mendefinisikan bahwa kerjasama tim sebagai istilah untuk mencapai suatu hasil tertentu tanpa mengacu pada motivasi para pelakunya yaitu para anggota tim. Sedangkan menurut Zhuang, MacCann, Wang, Liu, dan Roberts (2008), mencoba memberikan definisi kerjasama tim berdasarkan dua teori, yaitu dua individu atau lebih, yang saling bekerja bersama-

sama yang mengarah kepada suatu tujuan. Teori berikutnya menjelaskan kerjasama tim dengan melihat dari kinerjanya yaitu kinerja tim yang dikonseptualisasikan sebagai variabel psikologi yang berhubungan dengan kinerja tim. Kerjasama tim diungkap dengan metode skala dengan menggunakan aspek-aspek kerjasama tim yang dikemukakan oleh Zhuang dkk (2008) yaitu meliputi kerjasama, mempengaruhi dan mendukung, dan menyelesaikan masalah dan negosiasi. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kerjasama tim yang dikemukakan oleh Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2005) meliputi: komposisi, norma, kepemimpinan, kohesivitas, peltihan, komunikasi, pemberdayaan, dan penghargaan. Kepuasan Kerja

Locke (dalam Luthans, 2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukannya. Dikatakan lebih lanjut bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari prestasi seseorang terhadap sampai seberapa baik pekerjaannya menyediakan sesuatu yang berguna baginya. Vroom (dalam Ruvendi, 2005) juga mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu acuan dari orientasi yang efektif seseorang pegawai terhadap peranan mereka pada jabatan yang dipegangnya saat ini. Sikap yang positif terhadap pekerjaan secara konsepsi dapat dinyatakan sebagai kepuasan kerja dan sikap negatif terhadap pekerjaan sama dengan ketidakpuasan. Kepuasan kerja diungkap dengan metode skala dengan menggunakan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikemukakan Locke (dalam Luthans, 2011) yaitu meliputi: isi pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, rekan kerja, dan pengawasan atau penyeliaan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang diungkapkan oleh Gilmer (dalam Sutrisno, 2014) meliputi: kesempatan untuk maju, kemauan, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsic dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, dan komunikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang menjangkit data kuantitatif yaitu data yang dilukiskan dalam bentuk angka menggunakan instrumen kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif (Wirawan, 2015). Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel

bebas yakni kerjasama tim dan kepuasan kerja, serta variabel terikat yakni kualitas pelayanan. Sehingga metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas skala kualitas pelayanan, kerjasama tim, dan kepuasan kerja. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode *tryout terpakai*, yakni hasil uji-coba yang dilakukan langsung digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan tentu saja hanya data dari butir-butir yang sah saja yang dianalisis. Skala dibagikan kepada perawat di ruang melati dan mawar RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang berjumlah 55 perawat. Hasil uji validitas mengungkapkan pada skala kualitas pelayanan terdapat 2 aitem yang gugur, skala kerjasama tim terdapat 6 aitem yang gugur, dan skala kepuasan kerja terdapat 1 aitem yang gugur. Berdasarkan hasil uji reliabilitas mengungkapkan bahwa skala kualitas pelayanan, kerjasama tim, dan kepuasan kerja dalam penelitian ini dinyatakan andal dengan nilai alpha dari masing-masing aspeknya > 0.700 . Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan regresi ganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kontribusi pengaruh (R^2) kerjasama tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0.365, hal ini menunjukkan bahwa 36.5 persen dari variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kerjasama tim dan kepuasan kerja. Sedangkan sisanya 63.5 persen dijelaskan oleh variabel lain atau sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti yang telah dijelaskan oleh Modista (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan persepsi seseorang, dengan kontribusi pengaruh sebesar 0.580 (58 persen). Pandjaitan (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan dengan nilai kontribusi pengaruh sebesar 0.384 (38.4 persen).

Kepuasan kerja merupakan variabel pertama dalam penelitian yang terbukti memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perawat. Kerjasama tim merupakan kemampuan antar individu untuk membentuk dan mengelola tim. Perilaku manusia dalam berbagai situasi kerja menyimpulkan bahwa hubungan antar manusia diantara anggota tim lebih penting dalam menentukan produktivitas dari pada perubahan kondisi kerja. Dalam penelitiannya yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan produktivitas organisasi adalah moral kerja karyawan, dinamika

kelompok, pengawasan yang demokratis, dan hubungan antar karyawan (Malec dkk, 2007). Oleh karena itu, perawat yang memiliki kerjasama tim yang baik maka ia akan memiliki kecenderungan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tempat kerja dikarenakan individu merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya memiliki makna bagi kehidupannya, tumbuhnya rasa kebersamaan karena bisa membantu rekan timnya dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal tersebut secara psikologis mendorong keinginan perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan didapatkan hasil perawat dituntut untuk saling membantu dan dapat bekerjasama dalam sebuah tim. Hal ini juga sudah tertulis dalam *job description* keperawatan bahwa seorang perawat harus mampu bekerja dalam tim dan dapat bekerja di bawah tekanan. Dalam sebuah tim keperawatan terdapat seorang kepala tim yang bertugas untuk memberikan pengarahan dan mengawasi anggota timnya. Jika terjadi suatu permasalahan dalam bekerja maka masalah tersebut akan di selesaikan bersama. Kepala tim juga wajib memberikan *briefing* sebelum memulai suatu pekerjaan agar pekerjaan tersebut dapat segera terselesaikan dengan terarah.

Hasil ini mendukung penelitian kuantitatif sebelumnya yang dilakukan oleh Fapohunda (2013) yang menyatakan bahwa kerjasama tim berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas pelayanan seseorang.

Kepuasan kerja merupakan variabel kedua dalam penelitian ini yang terbukti memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perawat. Menurut Nangoi (2004) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kepuasan kerja, yang dimana pelayanan dapat optimal jika para karyawan memiliki kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian banyak para perawat yang merasa cukup nyaman dengan

lingkungan tempat kerjanya, kemudian dari segi peralatan yang digunakan dirumah sakit rata-rata hanya terdapat satu peralatan untuk seluruh ruangan. Perawat tersebut juga mengatakan bahwa pembayaran uang tunjangan lancar diterima walaupun terkadang ada keterlambat pembayaran. Selain itu terdapat promosi jabatan yang berhubungan dengan peningkatan karir, namun hanya untuk karyawan yang memiliki masa kerja atau mengabdikan cukup lama serta memiliki prestasi yang baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian kuantitatif sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyani dan Septiani (2013) menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga pendidik maka kualitas pelayanan internal tenaga pendidik akan meningkat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim yang baik dan kepuasan kerja yang tinggi memiliki pengaruh terhadap besarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kerjasama tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Ada pengaruh antara kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Selanjutnya, ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi perawat, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan bahan rujukan untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam bekerjasama dalam sebuah tim untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat diberikan secara maksimal. Selain itu peran kepala ruangan atau kepala tim sangatlah dibutuhkan, peran kepala atau pemimpin disini yaitu mampu mempengaruhi anggota tim perawat serta mendukung secara penuh seluruh

- pekerjaan yang anggotanya lakukan. Bentuk dukungan tersebut berupa dukungan kepala perawat dengan membangun kepercayaan diri para anggota perawatnya serta memberikan dukungan sosial dan moril setiap waktu.
2. Bagi pihak manajemen, diharapkan pihak manajemen dapat lebih selektif dalam memilih karyawan atau perawat dalam memberikan kenaikan pangkat atau sebuah promosi jabatan. Hal ini merupakan suatu bentuk penghargaan kepada perawat yang memiliki prestasi kerja yang baik, Selain dengan memberikan sebuah promosi jabatan, pihak manajemen juga perlu menindak lanjuti masalah imbalan atau gaji atau insentif yang sesuai. Kemudian yang terakhir pihak manajemen juga harus memperhatikan kondisi kerja berupa lingkungan kerja, vasilitas atau peralatan medis yang memadai dan kelayakan bangunan. Jika kondisi lingkungan kerja baik maka perawat atau karyawan yang bekerja dalam lingkungan tersebut akan merasa nyaman, sehingga kemungkinan besar akan menimbulkan perilaku peningkatan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien.
 3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, misalnya kepemimpinan, kerjasama tim, teknologi, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi, dan penghargaan atau pengakuan. Bagi peneliti yang tertarik melanjutkan penelitian ini maka dapat melakukan penelitian dengan memperluas orientasi kancah penelitian pada bidang pekerjaan lain dengan karakteristik subjek yang berbeda sehingga mengungkapkan banyak wacana baru dengan daya generalisasi yang lebih luas.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Artaningsih, D.W. (2013). Pengaruh locus of control, organization citizenship behavior dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit umum daerah Kota Baru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11 (3) 15-26.
- Barnes, J.G. (2003). *Secret of customer relationship management (rahasia manajemen hubungan pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Cahyani, E., & Setiani, D. (2013). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan internal tenaga pendidik pada politeknik swasta di Sumatera Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 (1): 1-16.
- Fapohunda, Tinuke. M (2013). Towards effective team building in the workplace. *Journal of Education and Research*, 9 (4): 1-12.
- Gatot, D.B. & Adisasmito, W. (2004). Hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Makara Kesehatan*, 9 (1): 1-8.
- Ghayas, M.M & Hussain, J. (2015). Job satisfaction, service quality and the customer satisfaction in the sector of karachi. *Internasional E-Journal of Advance in Social Sciences*, 1 (3): 443-451.
- Gold, N. (2005). *Teamwork: Multi-disciplinary perspectives*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep konsep implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Idris, A. (2013). Hubungan antara komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja dosen. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 2(2), 45-55.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, M. R., Matteson, M.T. (2005). *Perilaku dan manajemen organisasi*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jannah, K.D. (2003). Analisis kualitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1 (2): 98-103.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran edisi milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: an evidence – based approach*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Malec, James F., Torsher, Laurence C., Dunn, William F., Wiegmann, Douglas A., Arnold, Jacqueline J., Brown, Dwight A., Phatak, Vaishali (2007). The mayo high performance teamwork scale: reliability and validity for evaluating key crew resource management skills. *Journal Simulation in Healthcare*, 2 (1), 4-10.
- Modista, D.S.K.P. (2017). Hubungan antara persepsi persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. *Naskah Publikasi*.
- Nangoi, (2004). *Pemberdayaan di era ekonomi pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Nuralita, A. & Hadjam, M.N. (2002). Kecemasan pasien rawat inap ditinjau dari persepsi tentang

- layanan keperawatan Di Rumah Sakit. *Anima Indonesia Psychological Journal*, 17 (2), 150-160.
- Panjaitan, H. (2010). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja paramedis dan dampaknya pada mutu pelayanan Di RSUD Pasuruan. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 10 (2), 62-72.
- Ruvendi. (2005). Imbalan dan gaya kepemimpinan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan di balai besar industri hasil pertanian Bogor. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*, 1 (3), 18-20.
- Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2018). The impact on work performance of employees: a study faculty members in dhofar university. *Journal of Business and Management*, 20 (3), 15-22.
- Suwatno & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Zhuang, X., MacCann, C., Wang, L., Liu, L., & Roberts, R.D. (2008). Development and validity evidence supporting a teamwork and collaboration assessment for high school students. *Journal Research Report*, 8 (50), 1-51.