

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF PUSKESMAS SERVICE
MANAGEMENT ON PATIENT SATISFACTION AT MAUK HEALTH CENTER***

**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN PUSKESMAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAUK**

Natasha Waya

Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan

Email: natashawaya123@gmail.com

ABSTRACT

Internal service quality refers to an organization's ability to provide internal services to employees to enhance patient satisfaction, which in turn can impact customer or consumer satisfaction. Based on the background described above, the author aims to determine the extent of the influence of internal service quality (intqual) on patient satisfaction at Mauk Community Health Center. This research is a quantitative analytic study with a cross-sectional design, where the research variables are measured only once at a specific point in time. Data collection was conducted using a questionnaire with a Likert scale, applying a summary rating method to questions on internal service quality and patient satisfaction. The results show that leadership style (X1), teamwork (X2), and compensation (Z) simultaneously affect patient satisfaction (Y), as evidenced by the F-test results, which indicate a significance value of less than 0.05, specifically 0.000. Leadership style (X1), teamwork (X2), and compensation (Z) also partially affect patient satisfaction (Y), as demonstrated by the t-test results, which show significance values of less than 0.05.

Keywords: Teamwork, Compensation, Patient Satisfaction, Leadership Style, Communication.

ABSTRAK

Internal service quality merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan internal kepada karyawan untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis dapat menentukan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui berapa besar pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk. Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* yaitu variabel penelitian diukur hanya sekali pada waktu tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert metode penilaian ringkasan pada pertanyaan *internal service quality* dan kepuasan pasien. Hasil didapatkan jika gaya kepemimpinan (X1), kerjasama tim (X2), dan kompensasi (Z) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Gaya kepemimpinan (X1), kerjasama tim (X2), dan kompensasi (Z) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Kata Kunci: Kerja Tim, Kompensasi, Kepuasan Pasien, Gaya Kepemimpinan, Komunikasi.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan menunjukkan pelayanan yang sesuai serta mendorong adanya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Jannah, 2016). Adanya peningkatan mutu di sebuah puskesmas harus diimbangi dengan adanya sumber

daya manusia yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan bidang keilmuannya masing – masing berinteraksi satu sama lain untuk memberikan pelayanan kesehatan di sebuah puskesmas.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua hal perspektif, yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal. Kualitas layanan eksternal digunakan

untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan dari sisi konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan internal adalah digunakan untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan dari sisi karyawan (Puryanti., 2023). *Internal service quality* mempunyai dampak langsung terhadap kepuasan pasien. Jika rendahnya kualitas pelayanan internal maka kepuasan pegawai juga akan rendah. Kepuasan pasien secara umum digambarkan sebagai perasaan puas atau sejahtera karyawan mendapat penghasilan dari pekerjaannya; apakah mereka menikmati pekerjaan atau tidak, menganggap pekerjaan mereka bermakna, atau sejauh mana pekerjaan mereka mempunyai dampak negatif terhadap fisik/psikologis mereka (Abuhashesh, 2019).

Puskesmas tidak dapat dipisahkan dengan tenaga kerjanya, karena tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu puskesmas sebagai pelaksana kegiatan pelayanan kesehatan yang berjalan dipuskesmas tersebut. Tenaga kerja di suatu puskesmas selalu terlibat dalam setiap proses manajemen maupun operasional dalam puskesmas, keterkaitan kompensasi dengan kinerja tenaga kerja sangat signifikan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi. Puskesmas Mauk juga berusaha untuk memperbaiki kualitas layanan internal yang diberikan kepada karyawan agar tercipta kepuasan pada karyawan tersebut. Disimpulkan bahwa masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah ketidakpuasan karyawan di Puskesmas Mauk pada tahun 2023.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai keadaan emosional yang positif sebagai akibat dari penghargaan atas kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi. Seorang karyawan dapat merasa puas pada beberapa elemen dari suatu pekerjaan namun pada saat yang sama merasa tidak puas pada elemen lain. Dengan demikian kombinasi dari

perasaan seorang karyawan terhadap elemen-elemen yang ada dalam pekerjaannya dapat disebut sebagai kepuasan kerja keseluruhan.

Menurut (Heathfield, 2019) kepuasan pasien adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan apakah karyawan bahagia dan terpenuhi keinginan dan kebutuhan mereka di tempat kerja. Banyak pengujian menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah faktor dalam motivasi karyawan, pencapaian tujuan karyawan, dan moral karyawan yang positif di tempat kerja. Faktor penting dengan kepuasan pasien adalah bahwa karyawan yang puas harus melakukan pekerjaan dan memberikan kontribusi yang dibutuhkan perusahaan.

Dalam Izza (2021) *internal service quality* adalah kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal. *Internal service quality* merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan internal kepada karyawan untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka peneliti perlu menetapkan batasan - batasan tertentu agar ruang lingkup penelitian ini dapat terfokus dan terarah. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis dapat menentukan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui berapa besar pengaruh *internal service quality (intqual)* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mauk.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* yaitu variabel penelitian diukur hanya sekali pada waktu

tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert metode penilaian ringkasan pada pertanyaan *internal service quality* dan kepuasan pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang dinilai dapat mewakili (representatif) dari populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2019) dengan tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

Berikut ini adalah perhitungan penentuan jumlah sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{36}{1 + 36(0,05)^2} \\ &= \frac{36}{1,09} = 33,027 = 33 \end{aligned}$$

Dari perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus tersebut, didapatkan hasil jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 33 orang.

Variabel penelitian adalah suatu

atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Instrumen yang digunakan penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner karakteristik individu, *internal service quality*, dan kepuasan yang nantinya akan dibagikan kepada karyawan instalasi farmasi Puskesmas Mauk. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam mengukur kuesioner penelitian ini adalah skala Likert. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan path diagram yang memungkinkan untuk memasukkan semua *observed variable* sesuai dengan model teori yang dibangunnya. Analisa SEM yang digunakan adalah *Smart Partial Least Square* (Smart PLS) dengan proses perhitungan yang dibantu program software SmartPLS 4.0. Adapun hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H1 = kepemimpinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

H2 = kerjasama tim (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

H3 = kompensasi (Z) secara aktif memoderasi signifikan terhadap kepuasan pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Devia...	Excess Kurtosis
X1	1	0	0.122	0.091	-0.005	0.921	0.153	18.326
X2	2	0	23.852	23.589	15.021	30.936	4.970	-0.947
Y	3	0	2.173	1.804	0.001	7.496	1.989	0.822
Z	4	0	3.386	0.476	-0.826	107.382	16.683	39.693

Berdasarkan hasil analisa deskriptif, X1 memiliki nilai mean 0,122 dan std deviasi

0.153. Variabel x2 senilai rerata 23.852 dan standar deviasi -0.947. Variabel moderasi memiliki rerata 1.804 dan standar deviasi 0.001 sedangkan variabel terikat memiliki rerata 0.476 dan standar deviasi 16.683.

PLS

Untuk mengevaluasi kesesuaian suatu model dengan data, digunakan Goodness of Fit, dan untuk mengukur hal ini dapat digunakan nilai Normed Fit Index (NFI). Menurut Wijanto dan Heri

(2015), NFI memiliki nilai antara 0-1 dan dihitung dari perbandingan antara model yang dihipotesiskan dengan suatu model independent tertentu. Semakin mendekati nilai 1, maka semakin tinggi kecocokan model dengan data.

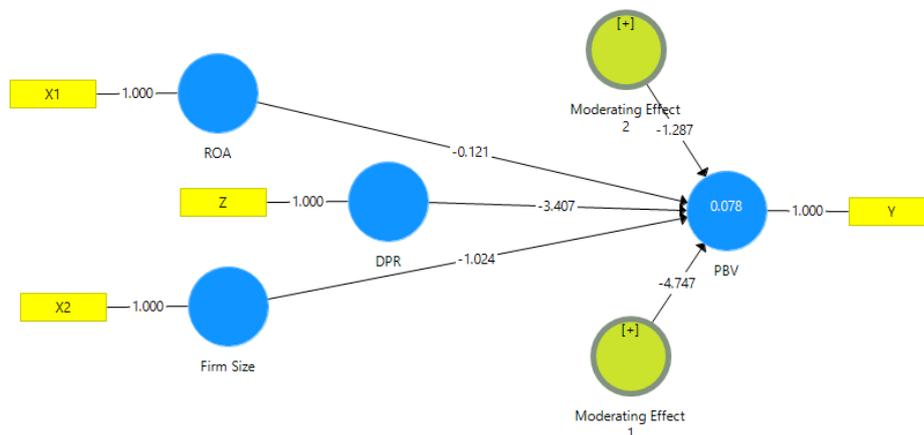
Tabel 1. Uji GoF

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.000	0.000
d_ ULS	0.000	0.000
d_ G	0.000	0.000
Chi-Square		
NFI	1.000	1.000

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai NFI sebesar 1.000. Dengan kriteria penilaian model

dinyatakan baik jika nilai NFI berada diantara 0 – 1 maka dapat disimpulkan model penelitian ini layak digunakan



Gambar 1. PLS Model

Uji Validity

Pengujian Convergent Validity dari masing-masing indikator konstruk menurut Ghozali (2014), suatu indikator

dikatakan mempunyai valid yang baik jika nilainya lebih besar dari 0.70. Namun, dalam tahap pengembangan skala, nilai faktor pemuatan sebesar 0,5-0,6 masih dapat diterima. (Ghozali, 2014)

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

Indikator	Outer Loading	Keterangan
X1	1.000	Valid
X2	1.000	Valid
Y	1.000	Valid
Z	1.000	Valid

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai masing-masing faktor loading untuk seluruh indikator dari masing-masing variabel, dimana semua nilai faktor loading > 0.7 artinya validitas didalam penelitian ini terpenuhi.

Uji Diskriminan

Metode untuk menilai

discriminant validity adalah dengan melihat nilai cross loading factor pada setiap variabel. Cross loading factor ini digunakan untuk menentukan apakah konstruk memiliki diskriminan yang cukup, dengan membandingkan nilai cross loading factor pada konstruk yang dituju dengan nilai cross loading factor pada konstruk lainnya (Chin dalam Jogiyanto dan Willy, 2015).

Tabel 3. Uji Validitas Diskriminan

	Kompensasi	Kerjasama Tim	Kepuasan Pasien	Kepemimpinan
X1	-0.130	-0.254	0.150	1.000
X2	-0.091	1.000	-0.214	-0.254
Y	-0.017	-0.214	1.000	0.150
Z	1.000	-0.091	-0.017	-0.130

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Berdasarkan nilai *cross loading* pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan yang dimiliki untuk variabel di atas dinyatakan baik dikarenakan nilai cross loading terhadap variabel latennya lebih tinggi daripada variabel laten lain

Uji Reliabilitas

Dalam melakukan pengujian reliabilitas, nilai Cronbach's alpha yang diinginkan harus lebih dari 0,6 dan nilai composite reliability harus lebih dari 0,7 (Jogiyanto, 2013). Nilai composite reliability menunjukkan seberapa baik suatu variabel dapat diandalkan, sementara nilai Cronbach's alpha merupakan ukuran reliabilitas terendah dari variabel tersebut.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

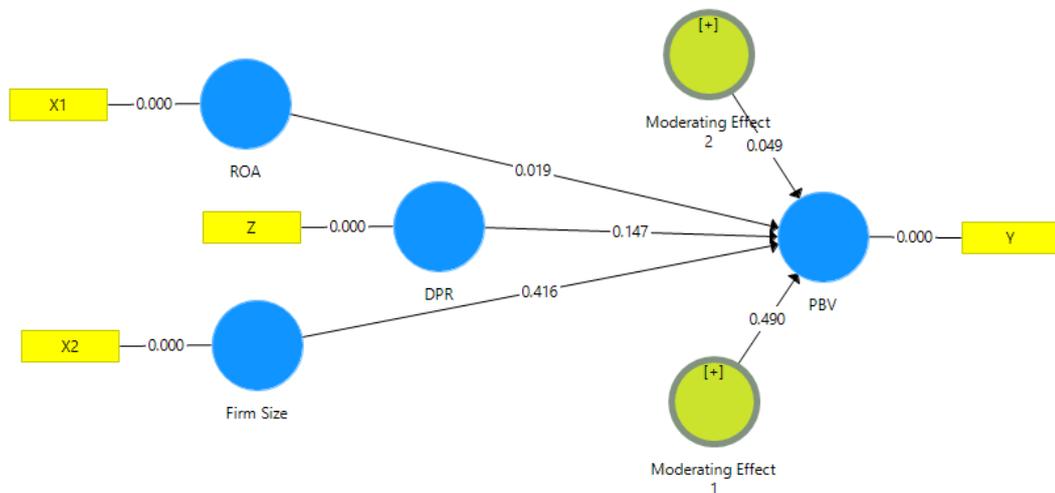
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kompensasi	1.000	1.000
Kerjasama Tim	1.000	1.000
Kepuasan Pasien	1.000	1.000
Kepemimpinan	1.000	1.000

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel laten dimana semua nilainya lebih besar dari 0.7 artinya uji reliabilitas di dalam penelitian ini terpenuhi

Model Struktural (Inner Model)

Pembentukan inner model didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian. Untuk menguji kecocokan inner model, digunakan metode Path Coefficient (koefisien jalur) dan R square (R^2).



Gambar 2. PLS Model

Uji Hipotesis

Tabel 5. Q-Square

Variabel	Q ²
KEPUASAN PASIEN	0,391

Sumber: Pengolahan Data Oleh Penulis

Pada tabel 5, dapat dilihat *work engagement* memiliki nilai Q^2 sebesar 0,391 sehingga bisa dikatakan variabel eksogen dalam model ini memiliki *predictive relevance* yang baik untuk memprediksi variabel endogen.

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat

hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat

Menurut Ghazali (2005:83) uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelasan (independent) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 6. Uji t

Hipotesis	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompensasi -> Kepuasan Pasien	0.191	0.049
Kerjasama Tim -> Kompensasi	1.587	0.013
Kerjasama Tim -> Kepuasan Pasien	0.846	0.038
Kepemimpinan -> Kompensasi	1.125	0.026
Kepemimpinan -> Kepuasan Pasien	0.324	0.007

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Dari tabel di atas diperoleh masing-masing nilai t-statistic dan p-value untuk masing-masing variabel, selanjutnya peneliti akan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

1. kompensasi → kepuasan pasien

berdasarkan tabel di atas diperoleh, nilai t-statistic sebesar 0.191 dan p-value sebesar 0.049 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.049 < 0.05$ artinya variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

2. kerjasama tim -> kompensasi

berdasarkan tabel di atas diperoleh, nilai t-statistic sebesar 1.587 dan p-value sebesar 0.013 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.013 < 0.05$ artinya variabel kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap variabel kompensasi.

3. kerjasama tim -> kepuasan pasien

berdasarkan tabel di atas diperoleh, nilai t-statistic sebesar 0.846 dan p-

value sebesar 0.038 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.038 < 0.05$ artinya variabel kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

4. kepemimpinan -> kompensasi

berdasarkan tabel di atas diperoleh, nilai t-statistic sebesar 1.125 dan p-value sebesar 0.026 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.026 < 0.05$ artinya variabel *kepemimpinan* berpengaruh signifikan terhadap variabel kompensasi

5. kepemimpinan -> kepuasan pasien

berdasarkan tabel di atas diperoleh, nilai t-statistic sebesar 0.324 dan p-value sebesar 0.007 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.007 < 0.05$ artinya variabel *kepemimpinan* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji f dihitung dengan rumus sudjana (1996 :369)

Tabel 7. Uji Indirect Effect

F	0.000451076
R	0.814
K	2
n	40

Sumber: Olah data SmartPLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai uji F sebesar 0.000, dengan taraf kepercayaan sebesar 5% atau 0.05 maka dapat disimpulkan secara simultan variabel independen dalam

penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Penelitian menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kepemimpinan.

Hal ini dibuktikan dengan nilai sig.0.007 yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05. H0 ditolak berdasarkan hasil yang diperoleh. Hasilnya, variabel kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kepemimpinan. Hal ini dikarenakan responden atau karyawan Puskesmas Mauk akan terinspirasi dari setiap atasan yang berkinerja baik dan menjadi panutan bagi perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan pasien juga akan baik apabila kepemimpinannya baik. Berdasarkan temuan penelitian ini, pimpinan perusahaan ini masih kurang tegas dalam mengambil keputusan dan kurang memberikan dorongan dan semangat yang cukup kepada karyawannya dalam bekerja.

Akibatnya kepuasan pasien pegawai menurun, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang kurang semangat dalam bekerja dan kurang berhati-hati dalam menjalankan tugasnya. Menurut Hasibuan (2016), pemimpin mengarahkan bawahannya untuk melakukan sebagian pekerjaannya guna mencapai tujuan organisasi. Sedangkan inisiatif adalah suatu cara atau gaya seorang pionir yang mempengaruhi cara berperilaku bawahannya, agar mereka mau bekerja sama dan bekerja secara bermanfaat untuk mencapai tujuan yang bersifat hierarkis. Kepuasan pasien yang tinggi dapat didukung oleh kepemimpinan yang tepat; Namun karyawan akan kurang termotivasi dalam melaksanakan tugasnya jika kepemimpinan tidak digunakan secara tepat. Mengingat hasil penelitian yang dipimpin (Susanto, 2016; Aldino, 2017; Marwansyah dan Oemar, 2015; Pratiwi, 2016; Ali Orozi Sougui, Mahamat, dan Hassan, 2016) menunjukkan bahwa administrasi berpengaruh terhadap inspirasi kerja. T

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kompensasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig.0.0049 yang lebih rendah dari nilai signifikansi

0.05. H0 ditolak berdasarkan hasil yang diperoleh. Selanjutnya variabel remunerasi secara langsung berpengaruh terhadap variabel inspirasi kerja. Hal ini disebabkan responden atau karyawan Puskesmas Mauk akan termotivasi jika kompensasi yang diberikan perusahaan sesuai dengan beban kerja dan keinginan karyawan. Berdasarkan temuan penelitian ini, karyawan kurang termotivasi untuk bekerja keras dan kecil kemungkinannya untuk melakukan upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan karena insentif dan kompensasi tidak mencerminkan latar belakang pendidikan karyawan. Menurut Kasmir (2016), jika karyawan diberi kompensasi yang sesuai, mereka akan termotivasi untuk bekerja lebih keras dan, sebagai hasilnya, akan termotivasi untuk terus bekerja. Pegawai yang termotivasi akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Kusuma, Bambang, Swasto, & Musadieg, 2015; Muhammad, 2018; Susanto, 2016; Erwinsyah, Wadud, & Kurniawan, 2015; Rizal, Idrus, Djumahir, & Mintarti, 2013), kompensasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.

Kolaborasi antar rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama, merupakan bagian penting dari konstruksi kewibawaan Puskesmas Mauk. Tim dapat menggabungkan upaya mereka, memaksimalkan kekuatan dan keahlian masing-masing anggota, dan menciptakan sinergi yang kuat dengan kerja tim yang kuat. Ketika rekan kerja bekerja sama, saling mendukung, dan berbagi informasi, mereka dapat membangun tempat kerja yang positif dan bermanfaat. Karyawan Puskesmas Mauk merasakan manfaat langsung dari hal ini. Disiplin kerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kerjasama tim. Organisasi mampu mencapai tujuan program kerja yang ada berkat kedisiplinan pegawai. Pengembangan manajemen sumber daya manusia juga sangat bergantung pada etos kerja. Sopiah (2018) mendefinisikan kerja

tim sebagai kelompok yang upaya individunya lebih memotivasi daripada jumlah kontribusinya.

Melalui upaya yang terkoordinasi, kerjasama tim menghasilkan sinergi yang positif. Upaya individu mereka menghasilkan tingkat motivasi yang lebih tinggi dibandingkan jumlah kontribusi individu mereka. Dapat disimpulkan dari definisi sebelumnya bahwa motivasi tim dalam suatu organisasi atau bisnis lebih unggul daripada motivasi individu (Saragih, 2020) Kesimpulan tersebut sejalan dengan temuan Purwanto, Bachri, dan Arifin (2022): interaksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Qin (2024), R & Santhiya (2024), dan Sivasankaran & Kannan (2024), yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap kinerja. Dampak dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dipimpin oleh Geomanda et al., (2024); Lathifan dan Suherman, (2023); Mursidah, (2023) menunjukkan bahwa korespondensi mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap eksekusi.

KESIMPULAN

Gaya kepemimpinan (X1), kerjasama tim (X2), dan kompensasi (Z) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000 . Gaya kepemimpinan (X1), kerjasama tim (X2), dan kompensasi (Z) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Andriansyah, MM, & Ridwan, MS (2024). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN,

KERJASAMA TIM, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MARGO MULYO MAKMUR KABUPATEN TUBAN. *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 6(10), 81-90.

Hidayat, S., Lubis, AR, & Majid, MSA (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, tim kerjasama dan kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Dunia Barusa Banda Aceh. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec*, 5(1), 84-98.

Indiani, S., & Onsardi, O. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KERJASAMA TIM DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN KARYAWAN DI PT. PERTANIAN. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 5(1), 332-345.

Ismiatun, SR, Neliwati, N., & Khairuddin, K. (2024). Manajemen Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kerja Sama dengan Dunia Industri. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 61-72.

Izza, I., Setianto, B. and Dhamanti, I. (2021) 'Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan pasien di RS Islam Ahmad Yani Surabaya', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), pp. 78–86. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.9.2.2021.78-86>.

Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan pemulihan terhadap kepuasan kerja melalui kepuasan pasien. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.

Maulyan, FF, & Sandini, D. (2024). Pengaruh tim kerjasama, kepuasan pasien, dan disiplin kerja terhadap

- prestasi kerja karyawan. *Jurnal Sains Manajemen*, 6(1), 24-29.
- PRASTIKA, V.I.D. (2019) *PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY DAN KARAKTERISTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT (Studi di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Islam A. Yani Surabaya) Skripsi thesis*. Universitas Airlangga.
- Putri, LDP, & Sariyathi, NK (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Tim Kerjasama Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Cabang Renon. *E-Jurnal manajemen unud*, 6(6), 3398-3430.
- Rimawati, LS, Djaelani, AK, & Slamet, AR (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Dan Tim Kerjasama Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Jawara Bangun Persada Karangploso Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(22).
- Saputra, YD, & Setiadi, YW (2023). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KERJASAMA TIM DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PT. BSP CABANG UDARA MURING*. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (Jems)*, 4(1), 269-279.
- Shefani, AN, & Jaya, RC (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja, Kepuasan pasien, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai ASN Jabatan Fungsional Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 862-872.
- Sugiyono (2019) *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D*, *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*. Available at: <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Sulistiyani, L., & Nugroho, A. (2024). Peran Lingkungan Kerja Dan Komunikasi terhadap Kepuasan pasien, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kabupaten Sukoharjo. *ProBank*, 9(1), 72-85.