

## Analisis Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Karyawan Lini Depan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung Tahun 2023

Tu, Nora Fitria

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136185&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peran karyawan lini depan sangat penting bagi organisasi dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung lebih termotivasi dan merasa senang untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Kepuasan kerja dan disiplin kerja saling terkait dan dapat memengaruhi kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Masalah disiplin kerja dapat berakibat pada memanjangnya waktu tunggu pelayanan pasien yang pada akhirnya dapat berdampak pada loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan lini depan dengan loyalitas pasien menggunakan desain studi potong lintang dan pendekatan mixed methods. Kuesioner dibagikan kepada 385 pasien dan 55 karyawan lini depan. Data kualitatif didapatkan melalui wawancara mendalam; dan telaah literatur dan dokumen terkait. Nilai rata-rata skor loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Bumi Waras cukup tinggi; rata-rata skor tanggapan responden mengenai kualitas layanan termasuk dalam kategori baik; mayoritas responden membutuhkan lama waktu pelayanan  $\geq 102$  menit (lambat); ada pengaruh persepsi pasien tentang kualitas layanan dan lama waktu pelayanan terhadap loyalitas pasien; besar proporsi karyawan lini depan yang memiliki perasaan puas dan ambivalensi dengan pekerjaannya adalah sama (49,1%). Pengelolaan faktor organisasi yang terkait dengan loyalitas pasien, seperti kepuasan dan disiplin kerja karyawan lini depan penting untuk meningkatkan loyalitas pasien.

The role of front-line employees is very important for organizations in order to increase customer loyalty. Job satisfaction and work discipline are interrelated and can affect overall organizational performance and productivity. The problem of discipline can result in lengthening the waiting time for patient services which in turn can have an impact on patient loyalty. This study aims to analyze job satisfaction and work discipline of front-line employees with patient loyalty using a cross-sectional study design and a mixed methods approach. Questionnaires were distributed to 385 patients and 55 frontline employees. Qualitative data obtained through in-depth interviews; and review of literature and documents. The average patient loyalty score at the Outpatient Unit of Bumi Waras Hospital was quite high; the average service quality score was in the good category; the majority of respondents needed service time  $\geq 102$  minutes (slow); there was an influence of patient perceptions about service quality and length of service time on patient loyalty; the proportion of front-line employees who have feelings of satisfaction and ambivalence with their work is the same (49.1%). Management of organizational factors related to patient loyalty, such as job satisfaction and discipline of front line employees is important to increase patient loyalty.