

# Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Izza Karawang Tahun 2024

Sarvian, Marhindayani Dewi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138235&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kualitas layanan internal memiliki peran yang penting dalam peningkatan kualitas layanan yang akan diberikan oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan pasien melalui kepuasan kerja. Studi ini dilakukan di Rumah Sakit Izza Karawang menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 154 karyawan dan 308 pasien. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan internal, meliputi desain tempat kerja, desain pekerjaan, penghargaan, pengakuan, serta ketersediaan peralatan kerja, tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan internal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja (t-statistik 8,588, path coef 0,621). Kepuasan kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (t-statistik 1,750, path coef 0,284), meskipun kekuatan hubungan tergolong lemah. Analisis mediasi mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening, meskipun dengan pengaruh yang lemah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan internal dan kepuasan kerja berkontribusi pada kepuasan pasien, ada faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, sebagai strategi jangka panjang, manajemen Rumah Sakit IZZA Karawang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan internal dan kepuasan kerja karyawan seraya mengoptimalkan aspek layanan yang langsung berdampak pada kepuasan pasien.

Internal service quality plays a critical role in enhancing the quality of services delivered by employees. This study examines the impact of internal service quality on patient satisfaction, mediated by job satisfaction. Conducted at Izza Karawang Hospital, the research employs a quantitative approach with data collected from 154 employees and 308 patients, analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM PLS). The results showed that internal service quality, including workplace design, job design, rewards, recognition, and availability of work equipment, had no significant effect directly on patient satisfaction. Internal service quality has a significant and positive effect on job satisfaction (t-statistic 8.588 > t-table, path coef 0.621). Job satisfaction has a significant effect on patient satisfaction (t-statistic 1.750 > t-table, path coef 0.284), although the strength of the relationship is weak. Mediation analysis indicates that job satisfaction acts as an intervening variable, albeit with a weak effect. The study suggests that while internal service quality and job satisfaction contribute to patient satisfaction, other factors likely have a more significant impact. As a strategic recommendation, IZZA Karawang Hospital management should prioritize continuous improvements in internal service quality and employee job satisfaction while enhancing service elements that directly influence patient experiences.