

FAKTOR BUDAYA KERJA, BEBAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT

Ria Saputry¹, Alih Germas Kodyat², Dicky Yulius Pangkey³

^{1,2,3}Universitas Respati Indonesia, Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Magister
iputyamin@gmail.com, alikhodyat12@gmail.com, dicky17yuliuspangkey@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan layanan di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor individual, dan faktor organisasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Periode penelitian ini mulai Desember 2025 sampai dengan Januari 2026. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di RSIA Restu Ibu Teluk Belitung. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling yang berjumlah 82 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 30. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung. Motivasi kerja merupakan prediktor terkuat dari kualitas pelayanan di di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung.

Kata kunci: budaya kerja, beban kerja, motivasi kerja, kualitas pelayanan

Abstract

The quality of healthcare services is a key indicator of successful service delivery in healthcare facilities, including hospitals. Service quality can be influenced by both individual and organizational factors. This study aims to analyze the influence of work culture, workload, and work motivation of healthcare workers on service quality at Restu Bunda Hospital (RSIA) in Teluk Betung, Bandar Lampung. This study used a quantitative cross-sectional design. The study period was from December 2025 to January 2026. The sample consisted of all healthcare workers working at Restu Bunda Hospital (RSIA) in Teluk Belitung. The sampling technique used was total sampling, with 82 respondents. The analysis technique used was multiple linear regression with SPSS version 30 software. The results of this study indicate that work culture, workload, and work motivation of healthcare workers influence service quality at Restu Bunda Hospital (RSIA) in Teluk Betung, Bandar Lampung. Work motivation is the strongest predictor of service quality at Restu Bunda Hospital (RSIA) in Teluk Betung, Bandar Lampung.

Keywords: work culture, workload, work motivation, service quality

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan layanan di fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada pasien menuntut rumah sakit tidak hanya menyediakan sarana dan teknologi yang memadai, tetapi juga didukung oleh kinerja sumber daya manusia kesehatan yang optimal. Tenaga kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan memiliki peran strategis dalam menentukan mutu pelayanan yang diterima pasien (1).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan merupakan profesi yang memiliki kompetensi dan kewenangan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan serta wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada profesionalisme, kompetensi, dan kinerja tenaga kesehatan (2).

Di sisi lain, kebijakan nasional seperti implementasi Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN) dengan sistem pembayaran INA-CBGs serta penerapan Kamar Rawat Inap Standar (KRIS) mendorong rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan (3,4). Namun, tuntutan efisiensi pembiayaan dan pemenuhan standar tersebut juga berpotensi meningkatkan tekanan kerja tenaga kesehatan. Apabila tidak dikelola secara optimal, kondisi ini dapat memengaruhi budaya kerja, motivasi kerja, serta beban kerja yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit masih menghadapi tantangan. Tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih relatif tinggi (5,6). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan antara lain budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja. Budaya kerja berperan dalam membentuk sikap dan perilaku profesional tenaga kesehatan (7). Beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan kualitas pelayanan akibat kelelahan fisik dan mental (8). Sementara itu, motivasi kerja yang tinggi terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan (9,10).

RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar

Lampung merupakan rumah sakit swasta tipe C dengan 59 tempat tidur dan telah terakreditasi paripurna. Meskipun demikian, hasil evaluasi mutu tahun 2025 menunjukkan beberapa indikator pelayanan belum konsisten mencapai standar, seperti kepatuhan penggunaan APD, waktu tunggu rawat jalan, kepatuhan visite dokter, respon time IGD, serta kepuasan pasien yang sempat menurun. Studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa 70% tenaga kesehatan memiliki budaya kerja kurang baik, 80% mengalami beban kerja tinggi, dan 60% memiliki motivasi kerja rendah. Kondisi tersebut berimplikasi pada 70% tenaga kesehatan yang menunjukkan kualitas pelayanan kurang optimal.

Kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan kondisi aktual tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: (1) bagaimana gambaran kualitas pelayanan, budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja tenaga kesehatan; (2) apakah terdapat pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan; (3) apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan; (4) apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan;

(5) apakah terdapat pengaruh simultan budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan; serta (6) faktor manakah yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan serta menjadi dasar pertimbangan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu pengamatan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar

Lampung pada bulan Desember 2025 hingga Januari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang berjumlah 82 orang, dan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling karena jumlah populasi kurang dari 100 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert 4 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan karakteristik variabel, analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen dengan kualitas pelayanan pada tingkat signifikansi 5%, serta analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan dalam penelitian ini meliputi tenaga keperawatan (perawat dan bidan), tenaga kefarmasian (apoteker dan tenaga teknis kefarmasian), tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik (seperti fisioterapis), tenaga

keteknisian medis (seperti analis laboratorium, radiografer, dan sejenisnya), serta tenaga kesehatan lainnya yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengambilan sampel menggunakan sensus (total populasi).

Penyebaran kuesioner secara online melalui google form yang disebar melalui aplikasi Whatsapp sebanyak 82 kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner diperoleh data 60 responden yang bersedia mengisi kuesioner dan dinyatakan lengkap sesuai kriteria penelitian, sehingga data penelitian ini sebanyak 60 responden.

Berdasarkan karakteristik responden, jenis tenaga kesehatan terbanyak adalah perawat sebanyak 26 orang (43,3%), sedangkan yang paling sedikit adalah apoteker dan tenaga kesehatan lingkungan masing-masing 1 orang (1,7%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 orang (96,7%) dan laki-laki hanya 2 orang (3,3%). Pada kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang 26–35 tahun sebanyak 41 orang (68,3%), sedangkan paling sedikit pada usia 36–45 tahun sebanyak 6 orang (10,0%). Dari segi pendidikan terakhir, mayoritas berpendidikan D3 sebanyak 40 orang (66,7%), sementara pendidikan S1 dan

profesi masing-masing 10 orang (16,7%). Berdasarkan masa kerja, paling banyak memiliki masa kerja 1–5 tahun sebanyak 30 orang (50,0%), sedangkan kategori <1 tahun dan >5 tahun masing-masing 15 orang (25,0%). Sementara itu, berdasarkan unit kerja, sebagian besar responden bekerja di rawat inap sebanyak 43 orang (71,7%), dan paling sedikit di rawat jalan sebanyak 5 orang (8,3%).

Analisis Univariat

Berikut ini hasil analisis univariat untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang diuji dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Kualitas Pelayanan

Ite m	Skor				Sko r Tot al	%	Katego ri
	ST S	T S	S	SS			
KP 1	0	0	30	30	60	87, 5	Sangat Baik
	0	0	90	12 0	210		
KP 2	1	1	39	7	60	71, 7	Baik
		3					
	1	2 6	11 7	28	172		
KP 3	0	2 5	29	6	60	67, 1	Baik
	0	5	87	24	161		

		0					
KP 4	1	1	33	7	60	69, 2	Baik
		9					
	1	3	99	28	166		
		8					
KP 5	0	1	32	13	60	74, 2	Baik
		5					
	0	3	96	52	178		
		0					
Jumlah Skor Total						887	
Junlah Skor Ideal						120	
						0	
Persentase						74	Baik

Berdasarkan Tabel 1, kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung secara umum berada pada kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah konsistensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai standar, yang sudah berada pada kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Kebersihan fasilitas serta respons terhadap keluhan pasien juga tergolong baik, namun tetap memerlukan peningkatan berkelanjutan. Sementara itu, perhatian penuh kepada pasien dan sikap profesional dalam menciptakan rasa aman masih menjadi aspek yang relatif paling rendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan dalam

upaya peningkatan mutu pelayanan.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat Budaya

Item	Skor				Skor Total	%	Kategori
	STS	TS	S	SS			
BK1	6	13	23	18	60	72,1	Baik
	6	26	69	72	173		
BK2	6	11	27	16	60	72,1	Baik
	6	22	81	64	173		
BK3	5	15	20	20	60	72,9	Baik
	5	30	60	80	175		
Jumlah Skor						521	
Total							
Jumlah Skor Ideal						720	
Persentase						72	Baik

Berdasarkan Tabel 2, budaya kerja di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung secara umum berada pada kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah kepatuhan tenaga kesehatan terhadap jam kerja, aturan, dan ketentuan yang berlaku, yang menunjukkan kedisiplinan sudah berjalan dengan cukup baik. Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan serta perilaku yang sesuai dengan standar, etika, dan prosedur kerja juga berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah berupaya menjalankan tugas secara profesional, meskipun masih diperlukan

peningkatan agar budaya kerja dapat lebih optimal dan konsisten dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat Beban

Item	Skor				Skor Total	%	Kategori
	SS	S	TS	STS			
BB1	2	6	25	27	60	82,1	Sangat Berat
	2	12	75	108	197		
BB2	2	10	36	12	60	74,2	Berat
	2	20	108	48	178		
BB3	9	24	20	7	60	60,4	Ringan
	9	48	60	28	145		
Jumlah Skor						52	
Total						0	
Jumlah Skor						72	
Ideal						0	
Persentase						72	Berat

Berdasarkan Tabel 3, beban kerja tenaga kesehatan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung secara umum berada pada kategori berat. Aspek yang paling dominan dirasakan adalah tuntutan fisik dalam pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan menghadapi beban fisik yang cukup tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan. Selain itu, pekerjaan juga menuntut tingkat konsentrasi yang tinggi, sehingga

memerlukan fokus dan ketelitian dalam pelaksanaannya. Sementara itu, tuntutan emosional dalam pekerjaan relatif lebih rendah dibandingkan dengan tuntutan fisik dan konsentrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja tenaga kesehatan lebih dipengaruhi oleh tekanan fisik dan kebutuhan konsentrasi kerja daripada aspek emosional.

Tabel 4. Hasil Analisis Univariat Motivasi Kerja

Item	Skor				Kategori	
	Skor	T	S	SS		
M1	1	3	12	60	72,5	Tinggi
	2	2	48	174		
M2	6	2	15	60	70,8	Tinggi
	6	7	60	170		
M3	4	3	12	60	71,3	Tinggi
	4	9	48	171		
M4	5	2	11	60	67,5	Tinggi
	9	5				

5	3	7	44	162
	8	5		
Jumlah				
Skor Total	677			
Jumlah Skor				
Ideal	960			
Persentase	71			
	Tinggi			

Berdasarkan Tabel 4, motivasi kerja tenaga kesehatan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung secara umum berada pada kategori tinggi. Aspek yang paling menonjol adalah dorongan untuk mencapai hasil kerja yang optimal, yang menunjukkan adanya semangat berprestasi dalam menjalankan tugas. Tenaga kesehatan juga menilai pekerjaan yang dilakukan sebagai sesuatu yang menarik dan bermakna, sehingga memberikan kepuasan tersendiri. Selain itu, pengakuan atas kinerja terbukti berperan dalam meningkatkan semangat kerja. Meskipun seluruh indikator berada pada kategori tinggi, rasa tanggung jawab terhadap tugas merupakan aspek yang relatif paling rendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga masih perlu diperkuat agar motivasi kerja dapat semakin optimal dalam mendukung kualitas pelayanan.

Analisis Bivariat

Berikut ini hasil analisis bivariat dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel independen dengan variabel dependen secara terpisah:

Tabel 5. Hasil Analisis Bivariat

Variabel independen	Koefisien Regresi	T Statistik	P value
Budaya Kerja	0,685	11,435	<0,001
Beban Kerja	-0,833	-7,827	<0,001
Motivasi Kerja	0,593	12,592	<0,001
F Hitung		123.225	<0,001

Berdasarkan hasil uji t pada analisis regresi, budaya kerja terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga hipotesis pertama (H1) didukung. Beban kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan arah hubungan negatif, sehingga hipotesis kedua (H2) didukung. Selanjutnya, motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga hipotesis ketiga (H3) didukung.

Uji F menunjukkan F hitung memiliki nilai 123.225 dengan signifikansi < 0,001. Hal ini berarti budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja secara simultan atau bersama-sama berperan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Didukung/ Tidak Didukung	Variabel independen	R Square Per Variabel	R Square Simultan
H1 Didukung	Budaya Kerja	0,693	
H2 Didukung	Beban Kerja	0,514	0,861
H3 Didukung	Motivasi Kerja	0,732	
H4 Didukung			

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai R Square sebesar 0,693 menunjukkan bahwa budaya kerja mampu menjelaskan 69,3% variasi kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,514 menunjukkan bahwa beban kerja mampu menjelaskan 51,4% variasi kualitas pelayanan. Nilai R Square sebesar 0,732 mengindikasikan bahwa motivasi kerja mampu menjelaskan 73,2% variasi kualitas pelayanan. Hasil nilai Adjusted R Square secara simultan diketahui sebesar 0,861 atau 86,1% yang berarti hal ini menunjukkan bahwa peran variabel

budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja jika diuji secara bersama memiliki peran sebesar 86,1% terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 13,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Analisis Multivariat

Berikut ini hasil analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda dalam penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Koefisien Regresi	T Statistik	P value
(Constant)	12.949	14.313	<,001
Budaya Kerja	.172	2.230	.030
Beban Kerja	-.420	-6.254	<,001
Motivasi Kerja	.353	5.721	<,001

Untuk menentukan faktor yang paling dominan, dapat dilihat dari besar nilai koefisien regresi (B) dan nilai t statistik. Berdasarkan hasil uji multivariat, dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen, yaitu variabel beban kerja memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,420, yang merupakan nilai koefisien terbesar secara absolut dibandingkan variabel lainnya, serta memiliki nilai t

statistik tertinggi yaitu -6,254 dengan p value < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, dengan arah pengaruh negatif. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin menurun.

PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung Tahun 2025. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya kerja tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga cenderung semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Cho (2021) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Frinaldi *et al.* (2021) yang menemukan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian Zam *et al.* (2021) menegaskan bahwa budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Robbins & Judge (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman perilaku yang mengarahkan cara karyawan bertindak dalam organisasi, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Frinaldi (2017) menyatakan bahwa budaya kerja membentuk cara individu berpikir, merasa, dan bertindak dalam melaksanakan pekerjaannya

Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, yang dapat dilakukan melalui penguatan budaya kerja organisasi secara berkelanjutan, antara lain dengan menanamkan nilai-nilai profesionalisme, kedisiplinan, dan orientasi pada mutu pelayanan, memperkuat keteladanan pimpinan dalam penerapan budaya kerja positif, serta melakukan pembinaan dan evaluasi perilaku kerja tenaga kesehatan secara berkala agar selaras dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung Tahun 2025. Koefisien negatif tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan cenderung menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktaviola *et al.* (2023) yang menemukan bahwa sebagian besar perawat di ruang rawat inap mengalami beban kerja tinggi, dan kondisi tersebut berkaitan dengan menurunnya kualitas pelayanan keperawatan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Santoso *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Esha *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa semakin berat beban kerja karyawan rumah sakit, semakin menurun kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Hancock *et al.* (2021) menjelaskan bahwa beban kerja yang tinggi akan membebani kapasitas kognitif dan emosional individu,

yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Tarwaka (2014), beban kerja adalah selisih antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan atau kapasitas kerja individu.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, yang dapat dilakukan melalui pengelolaan beban kerja secara lebih proporsional, antara lain dengan menyesuaikan jumlah tenaga kesehatan dengan beban pelayanan, melakukan penataan ulang pembagian tugas dan jadwal kerja, serta memantau beban kerja secara berkala agar tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal tanpa mengalami kelelahan berlebihan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung Tahun 2025. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja tenaga kesehatan, maka kualitas pelayanan yang diberikan cenderung semakin

meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hamzah *et al.* (2025) yang menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Kuka *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Selain itu, penelitian Sahrain (2022) juga menyatakan bahwa motivasi kerja perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Kamijantono *et al.* (2025) juga membuktikan bahwa motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Yudiarso & Yusuf (2021) yang menemukan bahwa secara parsial motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan

Robbins & Judge (2019) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai yang mendorong individu untuk berperilaku secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, Nursalam (2018)

menyatakan motivasi kerja yang tinggi akan mendorong tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional, konsisten, dan berorientasi pada mutu.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, yang dapat dilakukan melalui upaya peningkatan motivasi kerja tenaga kesehatan secara berkelanjutan, antara lain dengan pemberian penghargaan yang adil, pengembangan karier yang jelas, penciptaan lingkungan kerja yang suportif, serta dukungan manajerial yang mampu meningkatkan semangat dan komitmen tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Pengaruh Simultan Budaya Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung Tahun 2025. Hasil ini menandakan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama

berperan penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Frinaldi *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara simultan oleh budaya kerja dan faktor-faktor sumber daya manusia, sehingga peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan secara parsial. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Santoso *et al.* (2025) yang menemukan bahwa budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Selain itu, penelitian Hamzah *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu dan organisasi, di mana motivasi kerja dan budaya kerja memberikan pengaruh positif, sementara beban kerja memberikan pengaruh negatif.

Berdasarkan nilai koefisien regresi dalam penelitian ini, beban kerja merupakan variabel dengan kontribusi paling besar terhadap kualitas pelayanan, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien absolut terbesar yaitu -0,420. Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja menjadi faktor yang paling dominan dalam

memengaruhi kualitas pelayanan dibandingkan dengan budaya kerja dan motivasi kerja. Beban kerja yang tinggi berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan, meskipun budaya kerja dan motivasi kerja tenaga kesehatan berada pada kondisi yang baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara komprehensif dan simultan, dengan memperhatikan penguatan budaya kerja, peningkatan motivasi kerja, serta pengelolaan beban kerja secara proporsional. Pendekatan terpadu ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, serta mendukung tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Bandar Lampung berada pada kategori baik dan dipengaruhi secara signifikan oleh budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja tenaga kesehatan.

Secara parsial, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan motivasi kerja sebagai faktor paling kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Secara simultan, budaya kerja, beban kerja, dan motivasi kerja memberikan kontribusi yang sangat besar dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Namun demikian, dalam model multivariat, beban kerja menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan, sehingga pengelolaan beban kerja yang proporsional, disertai penguatan budaya kerja dan peningkatan motivasi kerja, menjadi strategi utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- [2] Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel

- Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 107–118. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i3.779>
- [3] Armiyanti, Y., Mirawati, & Anisah Ardiana. (2024). Relationship Between Patient Satisfaction and Dimensions of Health Service Quality with Revisit Interest of Outpatient in Lumajang Health Center. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 11(3), 301–311. <https://doi.org/10.26699/jnk.v11i3.art.p301-311>
- [4] Aryani, M., Septika, B. H., Wulandari, Y. E., & Supratman. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung kembali pasien ke rumah sakit umum daerah Kota Mataram. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 230–238.
- [5] Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil3, A., Kodrat, P., Pramudho, & Karyus, A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192.
- [6] Azizah, N., & Raharjo, B. B. (2020). Pengaruh bauran pemasaran terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(2), 189–200.
- [7] Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- [8] Cahyaningsih, F. A., & Akhrani, L. A. (2022). Super Premium Destination: Peran Tourist Expectation terhadap Intensi Berkunjung ke Labuan Bajo. *Psychopreneur Journal*, 8(1), 43–56.
- [9] Damayanthie, N., Ayubi, D., & Sulistiadi, W. (2024). The Relationship between Service Quality, Satisfaction and Image on Revisit Intentions in Standard Inpatient Class Patients at Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta. *International Journal of Research and Review*, 11(1), 85–98. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20240110>
- [10] Danendra, A. R., Irawan, A. P., Laksmidewi, D., Samoedro, E., & Eryuniyanti. (2024). The influence of perceived hospital service quality on patients' health-related quality of life

- and revisit intention. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(1), 2822–2832. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1234>
- [11] Fofilawati, O. W. N., Hamzah, W., & Nurbaeti. (2025). Hubungan kualitas pelayanan, customer experience, dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RS Labuang Baji Makassar. *Window of Public Health Journal*, 6(5), 946–958.
- [12] Gozal, F., Saptaningsih, A. B., Nugroho, M. N., Administrasi, M., Sakit, R., & Esa, U. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19*. 5(1).
- [13] Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- [14] Hidayat, A. S., & Handoyo, S. E. (2025). Factors Affecting The Intention Of Inpatient Revisit Mediated By Patient Trust. *Journal of Humanities and Social Studies*, 09(02), 359–365.
- [15] Indriasari, M. (2023). The Influence of Service Quality on Interest in Repeat Visits with Patient Satisfaction Intervening Variable. *Atlantis*, 128–137.
- [16] Lai, K. P., Yee Yen, Y., & Siong Choy, C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(4), 541–558. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013>
- [17] Lee, S., & Kim, E. K. (2017). The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. *Asian Nursing Research*, 11(2), 142–149. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
- [18] Leilani, R., Ningsih, K. W., Fitriani, I. M., & Saputra, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 203–213.
- [19] Ma'wah, M. S., Lisnawati, & Harun, M. F. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan di poli saraf Rumah Sakit Umum

- Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 4(2), 72–78.
- [20] Ongkaruna, L. A. L., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Hospital Service Quality On Patient Revisit Intention And Word-Of-Mouth In Class B Private General Hospital In DKI Jakarta. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 2(7), 581–593. <https://doi.org/10.58811/opsearch.v2i7.66>
- [21] Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12–40.
- [22] Pervaiz, S., Javed, U., Rajput, A., Shafique, S., & Tasneem, R. (2024). Examining how and why service quality fosters patients' revisit intentions: evidence from Pakistan. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 18(3), 455–477. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2021-0110>
- [23] Putri, C. F. M., Sudirman, V. W., & Irawati, J. (2025). Understanding Patient Revisit Intention and Word of Mouth in Healthcare Services: A SERVQUAL-Based Framework with Higher-Order Constructs. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(2), 144–160. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i2.15591>
- [24] Rahayu, D. S., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2024). *Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di KIA*. 5(2), 65–73. <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>
- [25] Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSUD Kan Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- [26] Resky, S. D., Dinianti, A., & Irwan. (2025). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Dirumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 3(1), 122–142. <https://doi.org/10.55606/innovation.v3i1.3543>
- [27] Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended

- SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health*, 5(April), 1–10.
<https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>
- [28] Susanti, L., Hasnur, H., & Akbar, F. (2025). The Relationship Between Service Quality and Patients' Revisit Interest at Beutong Public Health Centre, Beutong Subdistrict, Nagan Raya District. *Buletin Farmatera*, 10(1), 31–39.
https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/buletin_farmatera/article/view/22766%0Ahttps://jurnal.umsu.ac.id/index.php/buletin_farmatera/article/download/22766/13478
- [29] Syahsudarmi, S. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction: a case study. *International Journal of Indonesian Business Review*, 1(1), 29–37.
- [30] Syam, P. J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence of Service Quality towards Revisit Intention to Private Hospitals in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(2), 8731–8741.
- [31] Wiogo, L., & Pattyranie, P. H. (2025). The Effect of Service Quality, Perceived Value, on Revisit Intention Mediated by Customer Satisfaction in Primary Health Care. *Journal of Multiidisciplinary Research and Development*, 7(3), 1892–1908.
- [32] Yassir, A., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.
<https://doi.org/10.21067/jrpe.v8i1.8239>
- [33] Yuliana, Ali, K., & Tham, J. (2023). Reviewing Service Quality and Hospital Reputation on Patient. *Journal of Research Administration*, 5(2), 10859–10876.
- [34] Zubaidah, M., & Indrawati, M. (2025). Pengaruh *Reliability*, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles Terhadap Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iii Brawijaya. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 8(2), 210–222.