

Peran Karakter Individu dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Layanan Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo

Anggraini Husain

Universitas Ichsan Gorontalo
anggrainihusain46@gmail.com

Poppy Mujizat

Universitas Ichsan Gorontalo
poppymujizat7@gmail.com

Rizkina Fauzia Ansar

Universitas Ichsan Gorontalo
rizkinaansar06@gmail.com

Leydia Asterina Syahrain

Universitas Ichsan Gorontalo
leydia.asterina20@gmail.com

Muh. Sabir Mustafa

Universitas Ichsan Gorontalo
sabir.sidrap@gmail.com

Abstract

This study aims to explore the impact of individual characteristics and work environment on service performance and user satisfaction at Aloe Saboe Hospital, Gorontalo. The subjects of this study were healthcare workers and patients at the hospital. The research method employed a quantitative approach with data analysis using Partial Least Squares - Path Modeling (PLS-PM). Data were collected through observation, questionnaires, and literature review. The findings indicate that individual characteristics, such as empathy and communication skills, along with a supportive work environment, significantly contribute to improved service performance and user satisfaction

Keywords: *Individual Characteristics; Work Environment; Service Performance; Service Satisfaction; PLS-PM*

A. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang dilakukan di berbagai negara, termasuk Indonesia, dan memiliki relevansi strategis dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan di sektor kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, urgensi penelitian ini terletak pada peran rumah sakit sebagai institusi penyelenggara layanan dasar yang tidak hanya memenuhi kebutuhan medis, tetapi juga membentuk kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan nasional. Rumah sakit berperan ganda: sebagai pusat penyembuhan dan sebagai indikator keandalan tata kelola kesehatan pemerintah. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan rumah sakit perlu ditingkatkan secara berkelanjutan dan berbasis bukti ilmiah. Salah satu indikator utama kualitas

tersebut adalah kepuasan pasien, yang menjadi refleksi langsung dari pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kinerja organisasi layanan kesehatan (Gómez-González & Gallardo-Echenique, 2023). Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk harapan awal pasien, interaksi dengan tenaga medis, proses administrasi, dan kondisi lingkungan fisik rumah sakit. Jika harapan pasien terpenuhi atau bahkan dilampaui, maka kepuasan yang tinggi dapat tercapai. Sebaliknya, jika pengalaman yang dirasakan jauh dari harapan, maka kekecewaan akan muncul dan berpotensi merusak citra institusi secara keseluruhan. Kepuasan pasien erat kaitannya dengan perbedaan antara ekspektasi sebelum menerima layanan dan persepsi atas pengalaman aktual selama proses pelayanan berlangsung (Wong, 2024). Pada kerangka teori kualitas pelayanan kesehatan, konsep ini berhubungan erat dengan teori SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien, sehingga relevan untuk menjelaskan dinamika kepuasan pasien di Rumah Sakit Aloe Saboe.

Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Gorontalo yang menangani berbagai kasus medis dari seluruh wilayah provinsi. Rumah sakit ini tidak hanya memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi, tetapi juga merupakan tumpuan harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan manusiawi. Namun demikian, masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat yang mencerminkan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan. Laporan yang diterima oleh anggota DPRD Kota Gorontalo menyebutkan adanya ketidakpuasan terkait responsivitas tenaga medis, prosedur administrasi yang berbelit-belit, serta kenyamanan lingkungan fisik rumah sakit (Apantu, 2023). Kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan seperti ini merupakan pemicu utama turunnya tingkat kepuasan pengguna layanan (Jawabreh et al., 2020). Dalam kerangka perbaikan mutu layanan, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan menjadi sangat penting. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, yaitu karakteristik individu tenaga kesehatan, lingkungan kerja, dan kinerja pelayanan itu sendiri (L. Li et al., 2023; Mohan & Vasumathi, 2024). Ketiga faktor ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien.

Karakteristik individu mencakup aspek-aspek personal yang melekat pada tenaga pelayanan kesehatan, seperti sikap ramah, kemampuan komunikasi, empati, serta profesionalisme dalam bekerja (Alanazi et al., 2023a, 2023b; McDaniel et al., 2021). Individu yang memiliki karakteristik positif cenderung lebih mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan layanan yang bermutu tinggi. Nugraha et al., (Nugraha et al.,

2024) menemukan bahwa disiplin kerja dan kualitas layanan merupakan variabel penting yang memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan. Selain itu, kompetensi individu yang didukung oleh motivasi kerja dan lingkungan yang kondusif dapat secara signifikan meningkatkan performa pelayanan (Putri, 2023). Faktor individu dalam perspektif teori perilaku organisasi dapat diposisikan sebagai variabel psikologis yang mempengaruhi perilaku prososial dan orientasi pelayanan tenaga kesehatan.

Lebih jauh, dimensi karakteristik individu tidak hanya berhenti pada aspek sikap dan keterampilan dasar. Ceptureanu et al., (2024) memperkenalkan konsep ambidexterity dalam pembelajaran, yakni kemampuan seseorang untuk memanfaatkan keterampilan yang sudah dimiliki sambil terus menjajaki pengetahuan baru. Ini penting dalam konteks pelayanan yang dinamis seperti rumah sakit, di mana tenaga medis harus terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan prosedur medis. Sifat kepribadian seperti keterbukaan, kehati-hatian, dan adaptabilitas berperan penting dalam membentuk kinerja tinggi, khususnya dalam proses transfer pengetahuan internal rumah sakit (Yang et al., 2023).

Faktor kompetensi dan agility pelayanan menunjukkan bahwa pegawai yang mampu merespons cepat terhadap permintaan layanan dan menunjukkan kompetensi tinggi akan lebih mampu mencapai kepuasan pelanggan (Fitrio et al., 2023). Selain itu, sifat pribadi seperti perhatian terhadap detail dan dorongan untuk mencapai hasil terbaik merupakan determinan penting dari performa kerja yang berkelanjutan (Koretsky & Bochkova, 2023). Di sisi lain, lingkungan kerja memegang peran penting dalam mendukung karakteristik individu tersebut agar dapat berkembang dan berkontribusi secara optimal. Lingkungan kerja dalam konteks ini mencakup aspek fisik seperti kebersihan, pencahayaan, suhu ruangan, serta fasilitas pendukung lainnya. Lingkungan fisik yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan pasien sekaligus mendukung konsentrasi dan motivasi kerja tenaga medis (Loudoun et al., 2024; Torlak & Göktepe, 2024). Lingkungan kerja yang sehat dan mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja dan hasil pelayanan (Yusnita, 2023).

Organizational climate juga termasuk dalam elemen lingkungan kerja yang krusial. Iklim organisasi yang positif, baik dalam aspek formal seperti struktur kerja maupun aspek informal seperti solidaritas tim, berperan penting dalam membangun kolaborasi antarkaryawan dan memperlancar proses pelayanan (Quan et al., 2023). Iklim organisasi yang mendukung secara signifikan meningkatkan performa kerja karyawan (Widodo et al., 2025). Sementara itu, Tabrani, (2025) menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek lingkungan kerja seperti peningkatan dukungan organisasi dan semangat kerja berdampak langsung pada kepuasan kerja dan performa pegawai. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa lingkungan kerja merupakan determinan yang tidak dapat

diabaikan dalam upaya peningkatan mutu layanan rumah sakit.

Hubungan antara karakteristik individu, lingkungan kerja, dan kinerja pelayanan sangat erat. Kinerja pelayanan dalam konteks rumah sakit mencakup indikator seperti kecepatan respons, ketepatan diagnosa, kejelasan informasi medis, serta profesionalisme dalam menangani pasien (Jawabreh et al., 2020; Walumbwa et al., 2019). Kinerja yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mengurangi risiko kesalahan medis dan mempercepat proses pemulihan (L. Li et al., 2023). Kepuasan pasien berkontribusi terhadap peningkatan hasil klinis, menurunkan tingkat komplikasi medis, serta meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Buljubašić et al., 2024; Higashibata et al., 2023). Ini menjadi penting terutama bagi rumah sakit rujukan seperti Aloe Saboe Gorontalo yang memiliki cakupan layanan luas dan kompleksitas kasus tinggi.

Menariknya, dalam sejumlah konteks layanan non-medis, seperti layanan otomotif dan layanan pajak, pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan pelanggan juga sangat kuat. Kemampuan teknis dan komunikasi petugas layanan otomotif sangat menentukan kepuasan pelanggan (Prameswari & Ubaidillah, 2023). Pada layanan pajak ditemukan bahwa sikap ramah, ketepatan informasi, serta profesionalisme petugas secara langsung memengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna layanan (Akbar et al., 2023). Hal serupa juga ditemukan pada konteks layanan digital seperti teledentistry dan aplikasi seluler maskapai (Ilmazura, 2024; J. M. Lee & Kim, 2023).

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, sebagian besar studi sebelumnya melihat hubungan antara karakteristik individu, lingkungan kerja, dan kinerja pelayanan secara terpisah. Masih sedikit yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model komprehensif yang menjelaskan mekanisme mediasi atau interaksi antarvariabel. Padahal, dalam praktiknya, kinerja pelayanan tidak hanya ditentukan oleh karakteristik personal atau kondisi kerja semata, melainkan oleh kombinasi dinamis antara keduanya. Terlebih lagi, sangat minim studi yang dilakukan secara kontekstual di wilayah Gorontalo, yang memiliki karakteristik budaya, sosial, dan struktural pelayanan yang berbeda dengan daerah lain.

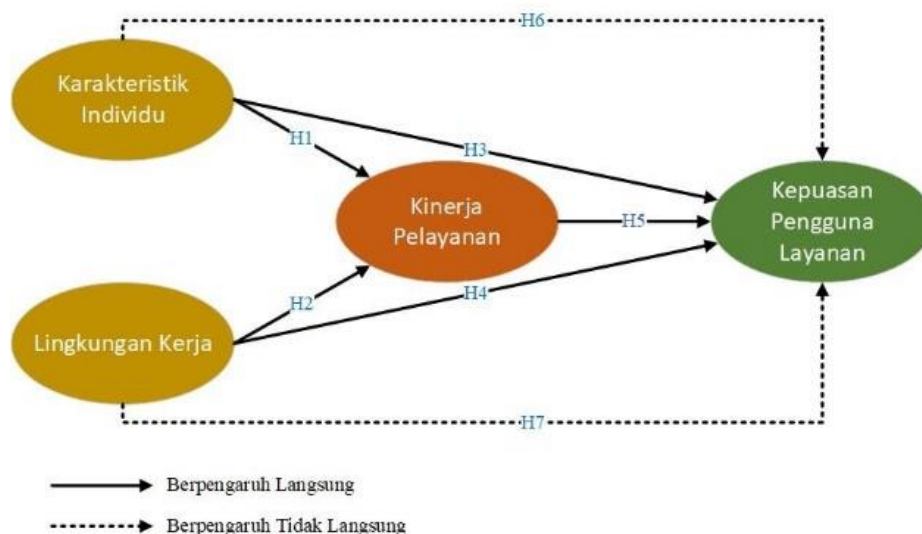
Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model peningkatan mutu pelayanan berbasis pendekatan multidimensional. Secara praktis, hasil penelitian ini akan menjadi bahan pertimbangan strategis bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan, pengembangan sumber daya manusia, serta pengelolaan lingkungan kerja yang lebih efektif.

B. METODE

Metode penelitian yang adalah metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan Partial Least Squares - Path Modeling (PLS-PM). PLS-PM dipilih karena kemampuannya dalam menangani model penelitian dengan banyak variabel laten dan indikator, serta dapat digunakan pada sampel yang relatif kecil. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi literatur. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi riil di lapangan, sementara kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan landasan teori yang kuat dan mendukung pengembangan model konseptual serta hipotesis penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis Measurement Model dan Structural Model menggunakan PLS-PM. Analisis Measurement Model digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas dan validitas dari indikator-indikator variabel laten dalam model. Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap validitas konvergen dan validitas diskriminan. Setelah itu, dilakukan analisis Structural Model untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten, termasuk penghitungan path coefficients yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan, nilai R-squared (R^2) untuk variabel dependen, serta efek langsung dan tidak langsung antara variabel. Evaluasi model ini juga melibatkan pengujian signifikansi statistik menggunakan metode bootstrapping dan analisis goodness-of-fit untuk menilai seberapa baik model yang diusulkan sesuai dengan data yang ada.

Penelitian dimulai dengan studi literatur untuk mengidentifikasi konsep-konsep kunci yakni Karakteristik Individu sebanyak 8 Indikator (Alanazi et al., 2023b; Liu et al., 2022; Yuan, 2021). Lingkungan Kerja sebanyak 8 indikator : (Loudoun et al., 2024; Torlak & Göktepe, 2024; Wang et al., 2024). Kinerja Pelayanan sebanyak 9 indikator (Jawabreh et al., 2020; R. Li et al., 2023; Walumbwa et al., 2019) dan Kepuasan Pengguna Layanan sebanyak 10 indikator (Amsalu et al., 2024; Buljubašić et al., 2024; Higashibata et al., 2023). Berdasarkan hasil studi literatur, dikembangkan model konseptual yang diilustrasikan pada gambar berikut:



Kerangka model konseptual dijadikan sebagai dasar penarikan formulasi hipotesis penelitian yang terdiri atas:

- H1: Karakteristik Individu berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo
- H2: Lingkungan Kerja berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo
- H3: Karakteristik Individu berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo
- H4: Lingkungan Kerja berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo
- H5: Kinerja Pelayanan berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo
- H6: Karakteristik Individu berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo melalui peningkatan Kinerja Pelayanan
- H7: Lingkungan Kerja berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo melalui peningkatan Kinerja Pelayanan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reliabilitas diuji menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Semua konstruk menunjukkan nilai CR di atas 0,7, dimana 0,952 untuk karakteristik individu, 0,945 untuk

lingkungan kerja, 0,943 untuk kinerja pelayanan dan 0,947 untuk kepuasan pengguna layanan. Hal ini menandakan konsistensi internal yang tinggi. Nilai Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang dapat diandalkan dengan nilai diatas 0,7. Nilai Cronbach's Alpha untuk karakteristik individu sebesar 0,942, lingkungan kerja sebesar 0,934, kinerja pelayanan sebesar 0,932 dan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,938. Hasil ini sejalan dengan studi Nugraha et al., (2024) dan Alanazi et al., (2023) yang juga menemukan reliabilitas tinggi pada konstruk serupa dalam konteks layanan kesehatan.

Validitas konvergen dievaluasi menggunakan Average Variance Extracted (AVE) yang menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai AVE di atas ambang batas minimum 0,5. karakteristik individu memiliki nilai AVE 0,712, lingkungan kerja memiliki nilai AVE 0,684, kinerja pelayanan memiliki nilai AVE 0,648 dan kepuasan pengguna layanan memiliki nilai AVE 0,641. Nilai ini menunjukkan bahwa konstruk-konstruk tersebut memiliki validitas konvergen yang baik, artinya, indikator-indikator yang diukur memberikan kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang mereka wakili. Validitas diskriminan dievaluasi dengan metode Fornell-Larcker Criterion. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap AVE dari setiap konstruk lebih besar dari varians bersama dengan konstruk lain, menandakan bahwa konstruk lebih terkait erat dengan indikator mereka sendiri daripada dengan konstruk lain. Temuan ini mengonfirmasi bahwa instrumen penelitian telah memenuhi standar validitas pengukuran, konsisten dengan penelitian Wang et al., (2024) dan Loudoun et al., (2024) yang menerapkan uji serupa pada konteks kesehatan dan organisasi

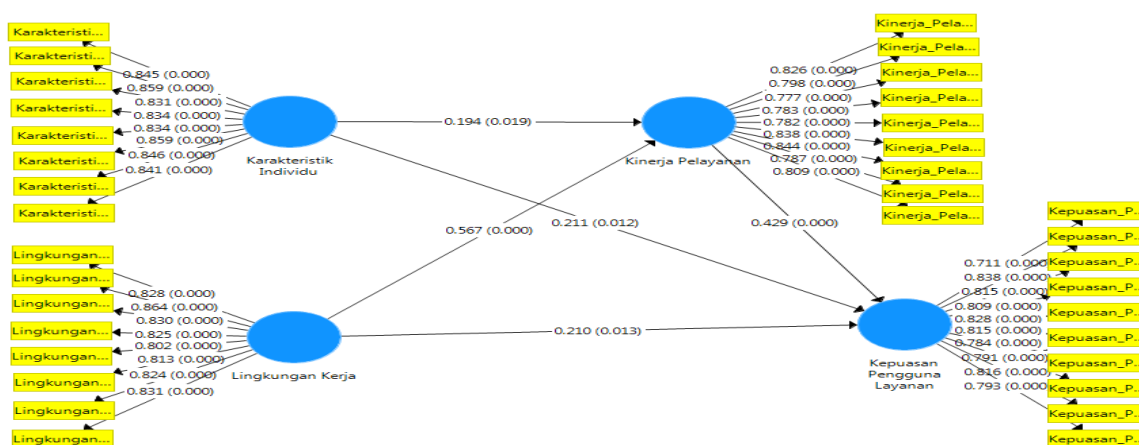
Analisis structural model menunjukkan bahwa karakteristik individu berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan coefficient sebesar 0,194 atau 19,4% (p-value 0,019) maka H1 diterima. Lingkungan kerja berkontribusi positif dan signifikan pada kinerja pelayanan dengan coefficient sebesar 0,567 atau 56,7%, (p-value 0,000) maka H2 diterima. Karakteristik individu memiliki peran positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dengan coefficient sebesar 0,211 atau 21,1% (p-value 0,012) maka H3 diterima. Lingkungan kerja juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan secara signifikan dengan coefficient sebesar 0,210 atau 21% (p-value 0,013) maka H4 diterima. Hasil ini konsisten dengan teori motivasi-higienis Herzberg yang menekankan pentingnya faktor intrinsik (karakteristik individu) dan faktor ekstrinsik (lingkungan kerja) dalam menentukan kepuasan serta kinerja (Herzberg et al., 1959). Penelitian terdahulu seperti Mohan & Vasumathi (2024) dan Yusnita (2023) juga mendukung temuan bahwa lingkungan kerja kondusif berkontribusi signifikan terhadap kinerja dan kepuasan tenaga kesehatan. Namun, studi Brandão et al., (2024) menyoroti bahwa pengaruh karakteristik individu dapat bervariasi tergantung konteks budaya, sehingga relevansi hasil ini bagi Gorontalo memberikan kontribusi empiris baru.

Kinerja pelayanan sendiri memiliki peran yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna layanan dengan coefficient sebesar yaitu 0,429 atau 42,9% (p-value 0,000) maka H5 diterima. Karakteristik individu berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan secara tidak langsung melalui kinerja pelayanan dengan coefficient sebesar 0,083 atau 8,3% (p-value 0,027) maka H6 diterima. Lingkungan kerja berperan positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan melalui kinerja pelayanan dengan coefficient sebesar 0,243 atau 24,3% (p-value 0,000) maka H7 diterima. Temuan ini memperkuat model kualitas pelayanan Parasuraman et al. (1988) yang menekankan bahwa kualitas interaksi tenaga medis (*service interaction*) dan kualitas lingkungan fisik (*service environment*) bersama-sama membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, perbaikan kinerja pelayanan menjadi jalur kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien, sejalan dengan studi Higashibata et al. (2023) dan Van Diepen et al. (2020) yang menemukan hubungan serupa di fasilitas kesehatan lain.

Nilai R-square untuk variabel kinerja pelayanan adalah 0,425 dan untuk kepuasan pengguna layanan adalah 0,660. Ini berarti bahwa model ini mampu menjelaskan 42,5% variansi dalam kinerja pelayanan dan 66% variansi dalam kepuasan pengguna layanan yang menunjukkan kekuatan prediksi yang cukup baik, terutama untuk kepuasan pengguna layanan. Adapun analisis goodness-of-fit menunjukkan bahwa nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,065, yang lebih kecil dari ambang batas 0,08. Hal ini menunjukkan model memiliki kesesuaian yang baik. Adapun Nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,91 yang lebih tinggi dari standar 0,90. Hal ini menunjukkan kesesuaian model yang baik sehingga hasil ini menunjukkan bahwa model memenuhi kriteria goodness-of-fit yang menandakan representasi data yang baik. Hal ini menguatkan validitas model konseptual integratif yang dikembangkan dalam penelitian ini, serta memperluas penerapan teori kualitas pelayanan dan teori perilaku organisasi ke konteks pelayanan kesehatan di Indonesia bagian timur, khususnya Gorontalo, yang masih minim penelitian sejenis.

Adapun hasil penelitian secara menyeluruh dapat digambarkan seperti pada gambar berikut:



Gambar 2. Hasil Penelitian

Karakteristik individu tenaga kesehatan seperti empati, kemampuan berkomunikasi, dan sikap proaktif berperan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Tenaga kesehatan yang memiliki empati tinggi cenderung lebih baik dalam menangani pasien, dan dapat meningkatkan kualitas perawatan (Moudatsou et al., 2020b). Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien secara langsung mempengaruhi kinerja pelayanan karena komunikasi yang jelas dan efektif membantu menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas pelayanan (Ratna, 2019). Tenaga kesehatan dengan sikap proaktif dan inisiatif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan medis (Lai et al., 2024). Dan keterlibatan individu dalam proses kerja secara aktif meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja di rumah sakit (Pramana & Yunianto, 2024).

Lingkungan kerja yang mendukung merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Lingkungan kerja yang nyaman dan terorganisir dapat mengurangi stres tenaga kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka. Studi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik, seperti fasilitas yang memadai dan ruang kerja yang bersih, dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi tenaga kesehatan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Jawabreh et al., 2020). Selain itu, suasana kerja yang positif berhubungan dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang memotivasi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan konsisten (Walumbwa et al., 2019). Pada konteks ini, tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan sikap yang lebih proaktif dan responsif terhadap kebutuhan pasien (R. Li et al., 2023). Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sangat penting untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal dan kepuasan pengguna layanan yang lebih tinggi (Pramana & Yunianto, 2024).

Karakteristik individu tenaga kesehatan seperti empati, kemampuan komunikasi, dan sikap proaktif sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Penelitian menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien dengan membantu mereka merasa lebih diperhatikan dan dipahami (Amsalu et al., 2024). Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan dan memastikan bahwa kebutuhan pasien terpenuhi secara efektif (Pramana & Yunianto, 2024). Sikap proaktif dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien dapat meningkatkan kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pasien (Lai et al., 2024). Karakteristik individu seperti empati dan sikap proaktif ini sangat penting

dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Buljubašić et al., 2023).

Lingkungan kerja yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan serta kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Kondisi kerja yang nyaman dan terorganisir dapat meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada pasien (Antoszewska & Gutysz – Wojnicka, 2024). Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang mendukung berkontribusi dalam mengurangi stres tenaga kesehatan dan meningkatkan efektivitas kerja mereka (Wang et al., 2024). Lebih jauh lagi, hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pasien (Moudatsou et al., 2020a). Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif adalah langkah penting untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Pramana & Yunianto, 2024).

Kinerja pelayanan yang optimal memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Ketepatan waktu dalam pelayanan dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien adalah aspek penting yang berkontribusi pada pengalaman positif pasien (Nikolaeva et al., 2020). Kinerja pelayanan yang cepat dan responsif tidak hanya meningkatkan persepsi positif pasien tetapi juga membantu dalam mempertahankan kepercayaan terhadap layanan kesehatan (Ocean & Meyer, 2023). Lebih lanjut, penerapan perawatan yang berpusat pada pasien telah terbukti meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan serta kesehatan terkait pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan (Van Diepen et al., 2020). Kinerja pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, mencerminkan kualitas keseluruhan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Higashibata et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kinerja pelayanan adalah kunci untuk mencapai kepuasan pengguna layanan yang lebih tinggi (Pramana & Yunianto, 2024).

Karakteristik individu tenaga kesehatan tidak hanya berpengaruh langsung pada kepuasan pengguna layanan tetapi juga melalui peningkatan kinerja pelayanan. Karakteristik seperti empati, keterampilan komunikasi, dan kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan adalah komponen penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Adam et al., 2023). Selain itu, pemahaman tentang kebutuhan pasien dan kemampuan untuk merespons dengan cepat dan tepat sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien (Quesado et al., 2022). Penelitian juga menunjukkan bahwa karakteristik individu seperti kemampuan beradaptasi dan komitmen terhadap pekerjaan berhubungan erat dengan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berpengaruh pada

kualitas pelayanan (Brandão et al., 2024). Tenaga kesehatan dengan karakteristik individu yang baik cenderung memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas interaksi (Kesbiç & Boz, 2022).

Lingkungan kerja yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan tetapi juga berdampak pada kepuasan pengguna layanan di Rumah Sakit Aloe Saboe. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman, seperti fasilitas yang memadai dan ruang kerja yang terorganisir, dapat mengurangi stres tenaga kesehatan dan meningkatkan kepuasan kerja mereka (Cao et al., 2021). Selain itu, faktor-faktor psikososial dalam lingkungan kerja memainkan peran penting dalam niat retensi tenaga kesehatan, terutama bagi koordinator perawatan di layanan primer, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan (H. Lee & Shin, 2021). Pelayanan berkualitas tinggi dapat dicapai dengan menciptakan lingkungan kerja yang efektif, yang mendukung keterlibatan dan adaptasi tenaga kesehatan dalam menghadapi tantangan (R. Li et al., 2023). Kepemimpinan yang mendukung dan struktur organisasi yang jelas juga terbukti dapat meningkatkan kinerja pelayanan, mengurangi turnover, dan meningkatkan kepuasan pasien (Walumbwa et al., 2019). Selain itu, hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, yang dibangun melalui komunikasi efektif dan dukungan emosional, dapat memperkuat kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pasien (Hazan-Liran & Karni-Vizer, 2024). Aspek-aspek ini semua berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang positif, yang mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan (Torlak & Göktepe, 2024).

Penelitian ini memberikan kontribusi baru bagi pengetahuan tentang pembangunan ekonomi dan pelayanan rumah sakit dengan menyoroti pentingnya karakteristik individu dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna. Melalui analisis ini, terungkap bahwa faktor-faktor non-ekonomi seperti empati, komunikasi, dan kenyamanan lingkungan kerja dapat secara signifikan mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Temuan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan holistik dalam pembangunan ekonomi, yang tidak hanya fokus pada aspek finansial tetapi juga mempertimbangkan kualitas interaksi manusia dan kondisi kerja, sehingga menghasilkan peningkatan kesejahteraan pasien dan produktivitas tenaga kerja di sektor kesehatan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Aloe Saboe, ditemukan bahwa karakteristik individu tenaga kesehatan dan lingkungan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan serta kepuasan pengguna layanan. Studi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan empati dan kemampuan komunikasi yang baik cenderung meningkatkan kualitas interaksi dengan

pasien, yang berdampak positif pada kepuasan pasien. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas tenaga kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hasil ini mendukung teori bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis medis, tetapi juga oleh aspek interpersonal dan kondisi kerja yang baik.

Kontribusi penelitian ini terhadap teori baru adalah dengan menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam peningkatan kinerja pelayanan kesehatan, yang melibatkan pengembangan karakteristik individu tenaga kesehatan dan perbaikan lingkungan kerja. Temuan ini membuka peluang penelitian lebih lanjut tentang bagaimana kombinasi antara faktor individu dan lingkungan kerja dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup rekomendasi untuk rumah sakit dalam mengembangkan program pelatihan yang berfokus pada pengembangan empati dan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Dengan demikian, pendekatan ini dapat digunakan sebagai strategi peningkatan kepuasan pasien dan perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A., Ampe, T., Stas, L., Philippot, P., Useche, S. A., Meeusen, R., & de Geus, B. (2023). Effects of individual characteristics on risky cycling behaviour, mediated by cycling anger experience and expression among Brussels and Flemish adult cyclists: Testing a mediated model. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 99, 319–338. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2023.10.017>
- Akbar, A., Andriana, I., Maulana, A., & Widiyanti, M. (2023). Influence of Brand Image, Service Quality, and Individual Characteristics on Loyalty With Taxpayer Satisfaction as an Intervening Variable at Tax Service Offices in Palembang City. *International Journal of Social Sciences*, 6(4), 206–212. <https://doi.org/10.21744/ijss.v6n4.2207>
- Alanazi, E., Alanazi, H., Alanazi, M., Alsadoun, A., Asiri, S., & Bahari, G. (2023a). Quality Perceptions, Expectations, and Individual Characteristics among Adult Patients Visiting Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 11(2), 208–208. <https://doi.org/10.3390/healthcare11020208>
- Alanazi, E., Alanazi, H., Alanazi, M., Alsadoun, A., Asiri, S., & Bahari, G. (2023b). Quality Perceptions, Expectations, and Individual Characteristics among Adult Patients Visiting Primary Healthcare Centers in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 11(2), 208. <https://doi.org/10.3390/healthcare11020208>
- Amsalu, M., Ashagrie, H. E., Getahun, A. B., & Berhe, Y. W. (2024). Patients' satisfaction with cancer pain treatment at adult oncologic centers in Northern Ethiopia; a multi-center cross-sectional study. *BMC Cancer*, 24(1), 647. <https://doi.org/10.1186/s12885-024-12359-7>
- Antoszewska, A., & Gutysz – Wojnicka, A. (2024). Rationing of nursing care and assessment of work safety and a healthy work environment in intensive care units: A cross-sectional, correlational study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 83, 103667. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2024.103667>

- Apantu, F. (2023). *Pelayanan di RSUD Aloe Saboe Masih Dikeluhkan Warga*. Wwww.Rri.Co.Id. <https://www.rri.co.id/daerah/290569/pelayanan-di-rsud-aloe-saboe-masih-dikeluhkan-warga>
- Brandão, T., Brandão, S., Prata, A. P., Silva, R., Abreu, W., Riklikiene, O., Jarasiunaite-Fedosejeva, G., González-Mesa, E., Ísbir, G. G., Inci, F., Akik, B. K., Uriko, K., & Thomson, G. (2024). Posttraumatic growth in women after a childbirth experience: The influence of individual characteristics and intrusive and deliberate rumination. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*. <https://doi.org/10.1037/tra0001665>
- Buljubašić, A., Gizdic, A., Drmić, S., Murn, L., & Antičević, V. (2023). Psychological Resilience and Life Satisfaction: Effects of Burnout and Post-Traumatic Stress in the Working Environment of the COVID-19 Pandemic. *Socijalna Psihijatrija*, 51(3), 183–201. <https://doi.org/10.24869/SPSIH.2023.183>
- Buljubašić, A., Gizdic, A., Drmić, S., Murn, L., & Antičević, V. (2024). Psihološka otpornost i zadovoljstvo životom: Učinci sagorijevanja i posttraumatskog stresa u radnom okruženju pandemije COVID-19. *Socijalna Psihijatrija*, 51(3), 183–201. <https://doi.org/10.24869/spsih.2023.183>
- Cao, X., Li, J., & Gong, S. (2021). Effects of resilience, social support, and work environment on turnover intention in newly graduated nurses: The mediating role of transition shock. *Journal of Nursing Management*, 29(8), 2585–2593. <https://doi.org/10.1111/jonm.13418>
- Ceptureanu, S. I., Ferraro, G., Ceptureanu, E. G., & Georgescu, B. (2024). Correction: Individual Learning Ambidexterity Behavior and Individual Job Performance in Services: The Role of Organizational Structure. *Review of Managerial Science*. <https://doi.org/10.1007/s11846-024-00824-3>
- Fitrio, T., Remofa, Y., Hardi, H., & Ismail, Y. (2023). The Role of Service Quality Agility, Competence, and Organizational Commitment in Improving Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(1). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.17>
- Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral: Análisis correlacional. *Comunicación y Sociedad*, 1–21. <https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>
- Hazan-Liran, B., & Karni-Vizer, N. (2024). Psychological capital as a mediator of job satisfaction and burnout among teachers in special and standard education. *European Journal of Special Needs Education*, 39(3), 337–351. <https://doi.org/10.1080/08856257.2023.2215009>
- Higashibata, T., Hamano, J., Nagaoka, H., Sasahara, T., Fukumori, T., Arahata, T., Kazama, I., Maeno, T., & Kizawa, Y. (2023). Work environmental factors associated with compassion satisfaction and end-of-life care quality among nurses in general wards, palliative care units, and home care settings: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 143, 104521. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2023.104521>
- Ilmazura, C. A. (2024). The Relationship Between Service Quality and Individual Characteristics With Patient Satisfaction of Teledentistry Service Users at RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Asian Journal of Healthy and Science*, 3(3). <https://doi.org/10.58631/ajhs.v3i2.102>
- Jawabreh, O., Masa'deh, R., Mahmoud, R., & Hamasha, S. A. (2020). Factors Influencing The Employees Service Performances In Hospitality Industry Case Study Aqba Five Stars Hotel. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 29(2), 649–661. <https://doi.org/10.30892/gtg.29221-496>
- Kesbiç, Ş., & Boz, İ. (2022). Experiences of perinatal nurses regarding compassion fatigue and compassion satisfaction: A phenomenological study. *Journal of Psychosomatic Obstetrics & Gynecology*, 43(3), 359–367. <https://doi.org/10.1080/0167482X.2021.1967927>
- Koretsky, V. P., & Bochkova, T. Y. (2023). The Study of the Personal Traits of the Quality Assurance Managers of an Industrial Enterprise. *Social'no-Ekonomiceskoe Upravlenie Teoria I Praktika*, 19(1), 12–23. <https://doi.org/10.22213/2618-9763-2023-1-12-23>

- Lai, A. Y., Wee, K. Z., & Frimpong, J. A. (2024). Proactive behaviors and health care workers: A systematic review. *Health Care Management Review*, 49(3), 239–251. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000409>
- Lee, H., & Shin, J. H. (2021). An Analysis of the Effects of Psychosocial Work Environment on the Retention Intentions of Primary Care Coordinators Nursing Patients with Chronic Illness. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 12104. <https://doi.org/10.3390/ijerph182212104>
- Lee, J. M., & Kim, J. K. (2023). Effects of Service Quality of Airline Mobile Application and Individual Characteristics on User Satisfaction and Intention to Reuse. *International Journal of Mobile Communications*, 21(1), 134. <https://doi.org/10.1504/ijmc.2023.127375>
- Li, L., Xin, C., & Feng, W. (2023). Enhancing Patient Satisfaction in Cross-Regional Healthcare: A Cross-Sectional Study in the Knowledge-Based Healthcare Landscape. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(3), 14172–14198. <https://doi.org/10.1007/s13132-023-01685-z>
- Li, R., Liu, J., Xia, W., & Ma, J. (2023). Linking Frontline Employee Self-Efficacy to Customers Service Performance in Healthcare Industry: A Dynamic Capability Perspective. *Risk Management and Healthcare Policy*, Volume 16, 2727–2739. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S440120>
- Liu, X., He, X., Wang, M., & Shen, H. (2022). What influences patients' continuance intention to use AI-powered service robots at hospitals? The role of individual characteristics. *Technology in Society*, 70, 101996. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101996>
- Loudoun, R., Biggs, A., Robertson, A., Townsend, K., & Troth, A. (2024). Supervisor-worker relationships and the work environment: Development and validation of a construction specific measure. *Safety Science*, 177, 106587. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106587>
- McDaniel, S. H., Morse, D. S., Edwardsen, E. A., Taupin, A., Gurnsey, M. G., Griggs, J. J., Shields, C. G., & Reis, S. (2021). Empathy and boundary turbulence in cancer communication. *Patient Education and Counseling*, 104(12), 2944–2951. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.04.002>
- Mohan, P. M., & Vasumathi, A. (2024). A study on factors affecting job satisfaction in the IT industry. *Multidisciplinary Science Journal*, 6(10), 2024223. <https://doi.org/10.31893/multiscience.2024223>
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020a). The Role of Empathy in Health and Social. *Healthcare*, 8(36), 7–9.
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020b). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Nikolaeva, A., Demyanova, O., & Pugacheva, M. (2020). The applying of QFD-analysis to increase patient satisfaction in helthcare organisations. *Archivos Venezolanos de Farmacologia y Terapeutica*, 39(7), 859–869. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4424970>
- Nugraha, I. G., Enas, E., & Herman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Digital Bisnis Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 253–271. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i2.2650>
- Ocean, N., & Meyer, C. (2023). Satisfaction and attrition in the UK healthcare sector over the past decade. *PLOS ONE*, 18(4), e0284516. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284516>
- Pramana, Y. A.-A., & Yunianto, A. (2024). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai RSI Sunan Kudus. *Oikos-Nomos Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–13.
- Prameswari, K. P., & Ubaidillah, H. (2023). Enhancing Customer Satisfaction in Automotive Service Centers: A Quantitative Analysis. *Academia Open*, 9(2). <https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.5482>

- Putri, N. R. E. (2023). Influence Analysis of Competence, Service Quality and Work Environment on Employee Performance With Motivation as an Intervening Variable in the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) Batu City. *International Journal of Business Management and Economics*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.47747/ijbme.v4i1.969>
- Quan, X., Choi, M.-C., & Tan, X. (2023). Relationship Between Organizational Climate and Service Performance in South Korea and China. *Sustainability*, 15(14), 10784. <https://doi.org/10.3390/su151410784>
- Quesado, A. J., Estanqueiro, M., Melo, M. B., & Oliveira, I. de J. (2022). Transformational leadership and nurses' satisfaction with their team: A cross-sectional study. *Nursing Practice Today*, 9(3). <https://doi.org/10.18502/npt.v9i3.10226>
- Ratna, H. (2019). The Importance of Effective Communication in Healthcare Practice. *HPHR Journal*, 23. <https://doi.org/10.54111/0001/W4>
- Tabrani. (2025). Analysis of the Influence of Work Environment on Employee Job Satisfaction at the Medan Middle Tax Service Office. *Asian Journal of Economics Business and Accounting*, 25(4), 470–482. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2025/v25i41764>
- Torlak, K., & Göktepe, N. (2024). Effects of individual, institutional and nursing work environment variables on nurses' quality of work life. *International Journal of Healthcare Management*, 17(3), 624–632. <https://doi.org/10.1080/20479700.2023.2223427>
- Van Diepen, C., Fors, A., Ekman, I., & Hensing, G. (2020). Association between person-centred care and healthcare providers' job satisfaction and work-related health: A scoping review. *BMJ Open*, 10(12), e042658. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-042658>
- Walumbwa, F. O., Hsu, I.-C., Wu, C., Misati, E., & Christensen-Salem, A. (2019). Employee service performance and collective turnover: Examining the influence of initiating structure leadership, service climate and meaningfulness. *Human Relations*, 72(7), 1131–1153. <https://doi.org/10.1177/0018726718790649>
- Wang, X., Shao, J., Weng, A., Lian, J., Weng, F., Fang, Q., & Hu, Y. (2024). Nurses' Personality Traits and Perceived Work Environments During Public Health Emergencies: Implications for Nursing Workforce Planning. *Risk Management and Healthcare Policy*, Volume 17, 1199–1209. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S458235>
- Widodo, W., Widagdo, S., & Kusuma, D. W. (2025). The Effect of Discipline, Commitment, and Organizational Climate on Employee Performance at the Tanjung Wangi Class III Harbor Authority and Port Authority Office. *Ijecom*, 2(2), 260–273. <https://doi.org/10.62951/ijecom.v2i2.608>
- Wong, F. M. F. (2024). Job satisfaction in nursing: A qualitative inquiry into novice and experienced nurses' perspectives. *Nurse Education in Practice*, 78, 104018. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2024.104018>
- Yang, M., Tuán, L. T., & Wang, D. (2023). The Effect of Internal Knowledge Transfer on the Relationship Between Personality Traits and Employee Service Performance: A Multilevel Model. *Journal of Knowledge Management*, 28(3), 799–826. <https://doi.org/10.1108/jkm-10-2022-0827>
- Yuan, Y. (2021). Public satisfaction with health care system in 30 countries: The effects of individual characteristics and social contexts. *Health Policy*, 125(10), 1359–1366. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2021.08.005>
- Yusnita, N. (2023). The Effect of Work Environment on Performance Through Job Satisfaction. *The Management Journal of Binaniaga*, 8(1), 27–40. <https://doi.org/10.33062/mjb.v8i1.20>