

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI UNIT MANAJEMEN
RUMAH SAKIT PANTI WALUYO KOTA SURAKARTA MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

Syafa Narulita Dhani Sasongko¹⁾, Frieda Ani Noor*

¹⁾Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

syafadhani@gmail.com

Abstrak

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat menentukan tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan. Peningkatan kepuasan kerja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, yaitu mengubah hasil kerja yang baik menjadi hasil produktivitas yang baik. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi di kalangan karyawan tentunya berarti tingkat etos kerja yang tinggi, juga menghasilkan prestasi kerja yang maksimal. Tujuan Penelitian adalah untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Panti Waluyo. Jenis penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Menggunakan Metode *Servqual* dengan memakai 5 dimensi (Tjiptono, 2016): diantaranya *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy*. Hasil penelitian adalah menunjukkan kesenjangan seluruh dimensi yaitu sebesar -0,0057, nilai gap *Tangible* sebesar -0,0425, nilai gap *Responsiveness* sebesar 0,0025, nilai gap *Reliability* sebesar 0,0437, nilai gap *Assurance* sebesar -0,025, nilai gap *Empathy* sebesar -0,0075.

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan Karyawan, Unit Manajemen

Abstract

Job satisfaction is one of the factors that can affect employee performance. Job satisfaction can determine the level of employee performance. Increasing job satisfaction is intended to improve employee performance so that the company's goals can be achieved,

namely changing good work results into good productivity results. A high level of job satisfaction among employees certainly means a high level of work ethic, also resulting in maximum work performance. The research objective was to analyze employee job satisfaction at Panti Waluyo Hospital. This type of quantitative research, data collection techniques with a questionnaire using a Likert scale. Using the Servqual Method using 5 dimensions (Tjiptono, 2016): including Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy. The results of the study show that the gap in all dimensions is -0.0057, the Tangible gap value is -0.0425, the Responsiveness gap value is 0.0025, the Reliability gap value is 0.0437, the Assurance gap value is -0.025, the Empathy gap value is -0.0075.

Keyword : Service Quality, Employee Satisfaction, Management Unit

PENDAHULUAN

Perkembangan dari suatu perusahaan dari waktu ke waktu tentu semakin meningkat, teknologi yang dimutakhirkan dalam produksi dan juga tentunya kualitas sumber daya manusia atau SDM yang ditingkatkan. Suatu perusahaan yang bergerak maju yaitu memiliki SDM atau karyawan yang berkualitas, bagi perusahaan menciptakan SDM yang berkualitas tentulah sebuah keharusan.

Karyawan yang berkualitas dapat dibentuk dari kepemimpinan yang baik, lingkungan kerja yang nyaman dan juga kepuasan dari karyawan tersebut dan pekerjaan yang dikerjakan secara optimal.

Rumah sakit dapat terwujud apabila memiliki Sumber Daya Manusia. Untuk itu diperlukan manajemen SDM yang efektif

agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen SDM adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang tinggi tentunya sangat diharapkan oleh setiap rumah sakit karena dapat mendorong berkembangnya rumah sakit.

Karyawan yang kinerjanya baik menunjukkan hasil kerja yang tinggi sedangkan karyawan yang kinerjanya rendah mewujudkan hasil kerja yang rendah. Peningkatan kinerja karyawan secara otomatis meningkatkan performa rumah sakit.

Berdasarkan Profil Rumah Sakit Panti Waluyo Tahun 2021, Rumah Sakit Panti Waluyo merupakan salah satu Rumah Sakit tipe C. Sumber daya manusia dalam

rumah sakit ini berjumlah 475 pegawai per tahun 2022.

Berdasarkan survei pendahuluan di Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta, selama 4 tahun terakhir untuk data karyawan mengalami penurunan 19% dan data pasien mengalami kenaikan 4,36 % dari tahun 2019 hingga 2022 yang terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data Karyawan dan Data Pasien Tahun 2019 – 2022

| No. | Tahun | Data Karyawan | Data Pasien |
|-----|-------|---------------|-------------|
| 1. | 2019 | 552 | 234450 |
| 2. | 2020 | 496 | 32935 |
| 3. | 2021 | 475 | 31559 |
| 4. | 2022 | 464 | 70510 |

Sumber : Bagian Sumber Daya Manusia RS Panti Waluyo

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode yang digunakan adalah metode *service quality (servqual)*. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta yang dilaksanakan pada bulan Juni 2023.

Populasi dalam penelitian berdasarkan karyawan unit manajemen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* dengan sampel sebanyak 44 responden. Instrument

dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Teknik analisis data yang digunakan uji univariat, uji validitas, uji reliabilitas dan *service quality*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Univariat

Tabel 2. Karakteristik Responden

| Karakteristik | n | Jumlah Presentase |
|------------------------------|----|-------------------|
| Jenis Kelamin : | | |
| Laki-Laki | 20 | 47.6% |
| Perempuan | 22 | 52.4% |
| Usia : | | |
| 21-30 Tahun | 5 | 11.9% |
| 31-40 Tahun | 13 | 31.0% |
| 41-50 Tahun | 23 | 54.8% |
| >50 Tahun | 1 | 2.4% |
| Unit Kerja : | | |
| SDM | 4 | 9.5% |
| SPI | 3 | 7.1% |
| Informasi | 7 | 16.7% |
| TI | 5 | 11.9% |
| Humas Pemasaran | 4 | 9.5% |
| Sekretariat | 5 | 11.9% |
| Akuntansi | 4 | 9.5% |
| Keuangan | 4 | 9.5% |
| Logistik | 6 | 14.3% |
| Pendidikan Terakhir : | | |
| SMA/SMK | 5 | 11.9% |
| Sarjana | 25 | 59.5% |
| Diploma | 10 | 23.8% |
| Profesi | 2 | 4.8% |
| Status Kepegawaian : | | |
| PNS | 0 | 0% |
| Non PNS | 42 | 100.0% |
| Lama Kerja : | | |
| 1-5 Tahun | 2 | 4.8% |
| 5-10 Tahun | 7 | 16.7% |
| 10-15 Tahun | 11 | 26.2% |
| >15 Tahun | 22 | 52.4% |

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin Perempuan (52,4 %) lebih banyak daripada jenis kelamin laki-laki, berdasarkan usia paling banyak pada rentang usia 41-50 Tahun (54,8 %), berdasarkan unit kerja paling banyak menempati adalah pada Unit Informasi (16,7 %), berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak pada Sarjana (59,5 %), berdasarkan status kepegawaian paling banyak pada Non PNS (100 %) dan sebanyak (52,4 %) yang memiliki waktu paling lama bekerja di Rumah Sakit Panti Waluyo pada unit manajemen.

2. Uji Validitas

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 3. Uji Validitas *Tangible*

| Atribut | R Tabel | Pearson Correlation | Sig, (2-tailed) | Ket. |
|---------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| P 1 | 0,444 | 0,527 | 0,017 | Valid |
| P 2 | 0,444 | 0,481 | 0,032 | Valid |
| P 3 | 0,444 | 0,445 | 0,049 | Valid |
| P 4 | 0,444 | 0,567 | 0,009 | Valid |
| P 5 | 0,444 | 0,770 | 0,000 | Valid |
| P 6 | 0,444 | 0,596 | 0,006 | Valid |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| P 7 | 0,444 | 0,566 | 0,009 | Valid |
| P 8 | 0,444 | 0,687 | 0,001 | Valid |

Sumber : Olah Data Statistik

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4. Uji Validitas *Responsiveness*

| Atribut | R Tabel | Pearson Correlation | Sig, (2-tailed) | Ket. |
|---------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| P 1 | 0,444 | 0,522 | 0,018 | Valid |
| P 2 | 0,444 | 0,669 | 0,001 | Valid |
| P 3 | 0,444 | 0,469 | 0,037 | Valid |
| P 4 | 0,444 | 0,585 | 0,007 | Valid |
| P 5 | 0,444 | 0,634 | 0,003 | Valid |
| P 6 | 0,444 | 0,449 | 0,047 | Valid |
| P 7 | 0,444 | 0,469 | 0,037 | Valid |
| P 8 | 0,444 | 0,580 | 0,007 | Valid |

Sumber : Olah Data Statistik

3) *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 5. Uji Validitas *Reliability*

| Atribut | R Tabel | Pearson Correlation | Sig, (2-tailed) | Ket. |
|---------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| P 1 | 0,444 | 0,670 | 0,001 | Valid |
| P 2 | 0,444 | 0,511 | 0,021 | Valid |
| P 3 | 0,444 | 0,511 | 0,021 | Valid |
| P 4 | 0,444 | 0,617 | 0,004 | Valid |
| P 5 | 0,444 | 0,492 | 0,028 | Valid |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| P 6 | 0,444 | 0,605 | 0,005 | Valid |
| P 7 | 0,444 | 0,483 | 0,031 | Valid |
| P 8 | 0,444 | 0,524 | 0,018 | Valid |

Sumber : Olah Data Statistik

4) Assurance (Jaminan)

Tabel 6. Uji Validitas Assurance

| Atribut | R Tabel | Pearson Correlation | Sig, (2-tailed) | Ket. |
|---------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| P 1 | 0,444 | 0,589 | 0,006 | Valid |
| P 2 | 0,444 | 0,557 | 0,011 | Valid |
| P 3 | 0,444 | 0,544 | 0,013 | Valid |
| P 4 | 0,444 | 0,509 | 0,022 | Valid |
| P 5 | 0,444 | 0,733 | 0,000 | Valid |
| P 6 | 0,444 | 0,565 | 0,009 | Valid |
| P 7 | 0,444 | 0,490 | 0,028 | Valid |
| P 8 | 0,444 | 0,473 | 0,035 | Valid |

Sumber : Olah Data Statistik

5) Empathy (Empati)

Tabel 7. Uji Validitas Empathy

| Atribut | R Tabel | Pearson Correlation | Sig, (2-tailed) | Ket. |
|---------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| P 1 | 0,444 | 0,664 | 0,001 | Valid |
| P 2 | 0,444 | 0,667 | 0,001 | Valid |
| P 3 | 0,444 | 0,558 | 0,011 | Valid |
| P 4 | 0,444 | 0,497 | 0,026 | Valid |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| P 5 | 0,444 | 0,501 | 0,025 | Valid |
| P 6 | 0,444 | 0,540 | 0,014 | Valid |
| P 7 | 0,444 | 0,569 | 0,009 | Valid |
| P 8 | 0,444 | 0,496 | 0,026 | Valid |

Sumber : Olah Data Statistik

Berdasarkan tabel dari 5 dimensi *service quality* pada uji validitas diatas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 8. Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|----------------|----------------|------------|
| Tangible | 0,717 | Reliabel |
| Responsiveness | 0,630 | Reliabel |
| Reliability | 0,666 | Reliabel |
| Assurance | 0,678 | Reliabel |
| Empathy | 0,673 | Reliabel |

Sumber : Olah Data Statistik

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan masing-masing variabel dari alat ukur kuesioner adalah reliabel.

4. Analisis Metode *Service Quality* (*Servqual*)

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 9. Kepuasan Karyawan dari *Tangible*

| Atribut | Pertanyaan | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------|---|--------------|---------------|----------------|
| 1 | Tempat saya bekerja memiliki pencahayaan yang bagus | 4,2 | 4,14 | 0,06 |
| 2 | Tempat saya bekerja memiliki lingkungan yang nyaman dan bersih | 4,1 | 4,14 | -0,04 |
| 3 | Tempat saya bekerja memiliki peralatan yang memadai | 4,1 | 4,12 | -0,02 |
| 4 | Tempat saya bekerja memiliki teknologi yang canggih | 4 | 4,1 | -0,1 |
| 5 | Tempat saya bekerja memiliki lingkungan yang tenang | 4 | 4,07 | -0,07 |
| 6 | Tempat saya bekerja memiliki sarana dan prasarana berfungsi dengan baik | 4,02 | 4,07 | -0,05 |
| 7 | Tempat saya bekerja memiliki area parkir yang luas dan nyaman | 4 | 4,1 | -0,1 |
| 8 | Tempat saya bekerja harus berpenampilan rapi dan sopan | 4,1 | 4,12 | -0,02 |
| Rata - Rata | | 4,065 | 4,1075 | -0,0425 |

Sumber : Olah Data Statistik

Jumlah rata-rata nilai pada dimensi *Tangible* adalah **-0,0425** yang artinya nilai persepsi lebih rendah dibandingkan harapan responden.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 10. Kepuasan Karyawan dari *Responsiveness*

| Atribut | Pertanyaan | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------|---|---------------|--------------|---------------|
| 1 | Saya bekerja menyelesaikan pekerjaan dalam unit kerja saya | 4,1 | 4,02 | 0,08 |
| 2 | Saya mampu mencapai target yang diberikan | 4 | 4,04 | -0,04 |
| 3 | Saya mampu bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan | 4 | 4,09 | -0,09 |
| 4 | Saya menerima penjelasan yang sesuai selama menjalankan tugas | 4,1 | 4,07 | 0,03 |
| 5 | Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus tepat waktu | 4,12 | 4,07 | 0,05 |
| 6 | Saya dapat menguasai pengetahuan dengan baik | 4,12 | 4,09 | 0,03 |
| 7 | Saya mampu memberikan solusi dalam memecahkan masalah | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| 8 | Saya mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan dapat Dipercaya | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| Rata - Rata | | 4,0675 | 4,065 | 0,0025 |

Sumber : Olah Data Statistik

Jumlah rata-rata nilai pada dimensi ini adalah **0,0025** yang berarti karyawan sudah merasa puas dalam memberikan solusi dalam memecahkan masalah.

3) *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 11. Kepuasan Karyawan dari *Reliability*

| Atribut | Pertanyaan | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------|--|-------------|----------------|----------------|
| 1 | Saya memiliki pekerjaan rutin yang harus saya kerjakan | 4,14 | 4,09 | 0,05 |
| 2 | Saya mampu memanfaatkan teknologi dengan baik | 4,12 | 4,04 | 0,08 |
| 3 | Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja | 4,02 | 4,02 | 0 |
| 4 | Saya mampu memberikan solusi pekerjaan kepada rekan kerja | 4,05 | 4,02 | 0,03 |
| 5 | Saya mempunyai kemampuan yang handal dalam menjalankan tugas | 4,05 | 4,02 | 0,03 |
| 6 | Ketepatan waktu dalam mengerjakan Pekerjaan | 4,12 | 4,02 | 0,1 |
| 7 | Saya rajin dalam bekerja | 4,07 | 4,04 | 0,03 |
| 8 | Saya berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan | 4,07 | 4,04 | 0,03 |
| Rata - Rata | | 4,08 | 4,03625 | 0,04375 |

Sumber : Olah Data Statistik

Dimensi ini diperoleh rata-rata nilai *gap* keseluruhan atribut adalah **0,04375** yang berarti bahwa persepsi responden lebih tinggi dibandingkan harapan responden.

4) Assurance (Jaminan)

Tabel 12. Kepuasan Karyawan dari Assurance

| Atribut | Pertanyaan | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------|--|-------------|--------------|---------------|
| 1 | Saya telah dibayar sepadan dengan pekerjaan yang saya lakukan | 4,02 | 4,07 | -0,05 |
| 2 | Pemberian insentif tambahan sudah sesuai dengan pekerjaan saya | 4,02 | 3,97 | 0,05 |
| 3 | Penghargaan diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan | 4 | 4,07 | -0,07 |
| 4 | Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai oleh unit kerja | 4 | 4,07 | -0,07 |
| 5 | Saya puas dengan bonus akhir tahun yang diberikan kepada saya | 4,02 | 4 | 0,02 |
| 6 | Kompensasi lembur yang saya terima sudah sesuai | 4,05 | 4,04 | 0,01 |
| 7 | Saya merasa puas dengan asuransi kesehatan yang diberikan | 4 | 4,07 | -0,07 |
| 8 | Asuransi ketenagakerjaan yang saya terima sudah sesuai | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| Rata - Rata | | 4,02 | 4,045 | -0,025 |

Sumber : Olah Data Statistik

Pada dimensi jaminan ini memiliki rata-rata *gap* sebesar **-0,025** yang berarti karyawan belum puas pada pemberian insentif tambahan.

5) Empathy (Empati)

Tabel 13. Kepuasan Karyawan dari Empathy

| Atribut | Pertanyaan | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------|---|----------------|----------------|----------------|
| 1 | Menjalani hubungan baik dengan para rekan kerja | 4 | 4,07 | -0,07 |
| 2 | Saya datang dan pulang kerja tepat Waktu | 4,02 | 4,04 | -0,02 |
| 3 | Atasan saya dapat memenuhi kebutuhan karyawan | 4 | 4,02 | -0,02 |
| 4 | Atasan saya sangat tegas dalam menegakkan disiplin | 4 | 4,04 | -0,04 |
| 5 | Atasan saya menyampaikan pendapat dalam mendukung tercapainya program kerja | 4,07 | 4,02 | 0,05 |
| 6 | Atasan saya memberikan pengarahan secara detail | 4,02 | 4 | 0,02 |
| 7 | Atasan saya tegas dalam memberi Teguran | 4,02 | 4 | 0,02 |
| 8 | Atasan memberi masukan apabila terdapat kesulitan dalam pekerjaan | 4,02 | 4,02 | 0 |
| Rata - Rata | | 4,01875 | 4,02625 | -0,0075 |

Sumber : Olah Data Statistik

Dimensi dalam perhitungan ini yang berarti bahwa persepsi responden sama dengan harapan responden. Pada dimensi ini memiliki nilai rata-rata sebesar **-0,0075**.

Nilai Gap Keseluruhan

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data *gap* keseluruhan, maka diperoleh nilai rata-rata *gap* keseluruhan yaitu sebesar **-0,0057** yang artinya karyawan kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta.

Tabel 14. Gap Keseluruhan

| Dimensi | Persepsi | Harapan | Gap |
|--------------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Tangible (Bukti Fisik) | 4,2 | 4,14 | 0,06 |
| | 4,1 | 4,14 | -0,04 |
| | 4,1 | 4,12 | -0,02 |
| | 4 | 4,1 | -0,1 |
| | 4 | 4,07 | -0,07 |
| | 4,02 | 4,07 | -0,05 |
| | 4 | 4,1 | -0,1 |
| | 4,1 | 4,12 | -0,02 |
| | 4,1 | 4,02 | 0,08 |
| | 4 | 4,04 | -0,04 |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | 4 | 4,09 | -0,09 |
| | 4,1 | 4,07 | 0,03 |
| | 4,12 | 4,07 | 0,05 |
| | 4,12 | 4,09 | 0,03 |
| | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| Reability (Kehandalan) | 4,14 | 4,09 | 0,05 |
| | 4,12 | 4,04 | 0,08 |
| | 4,02 | 4,02 | 0 |
| | 4,05 | 4,02 | 0,03 |
| | 4,05 | 4,02 | 0,03 |
| | 4,12 | 4,02 | 0,1 |
| | 4,07 | 4,04 | 0,03 |
| | 4,07 | 4,04 | 0,03 |
| | 4,02 | 4,07 | -0,05 |
| | 4,02 | 3,97 | 0,05 |
| Assurance (Jaminan) | 4 | 4,07 | -0,07 |
| | 4 | 4,07 | -0,07 |
| | 4,02 | 4 | 0,02 |
| | 4,05 | 4,04 | 0,01 |
| | 4 | 4,07 | -0,07 |
| | 4,05 | 4,07 | -0,02 |
| | 4 | 4,07 | -0,07 |
| | 4,02 | 4,04 | -0,02 |
| | 4 | 4,02 | -0,02 |
| | 4 | 4,04 | -0,04 |
| Empathy (Empati) | 4,07 | 4,02 | 0,05 |
| | 4,02 | 4 | 0,02 |
| | 4,02 | 4 | 0,02 |
| | 4,02 | 4,02 | 0 |
| | TOTAL | 4,0502 | 4,056 |

Sumber : Olah Data Statistik

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat 1 variabel yang memiliki nilai gap yang positif terhadap Kepuasan Karyawan, yaitu

variabel *Reliability* dan 4 variabel lainnya *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki nilai *gap* yang negatif sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi responden lebih rendah dibandingkan dengan harapan responden.

Pada variabel *Reliability*, Kepuasan terhadap peraturan dan prosedur kerja yang ada saat ini, dalam mendukung hasil kerja karyawan secara optimal, Kepuasan terhadap pekerjaan yang anda lakukan selama ini.

KESIMPULAN

1. Dari seluruh atribut diketahui memiliki nilai *gap* yang negatif yang berarti masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan terhadap fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta. Nilai rata-rata persepsi sebesar 4,050 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,059 sehingga didapatkan nilai *gap* antara persepsi dengan harapan sebesar -0,0057 yang menunjukkan bahwa karyawan merasa belum puas terhadap fasilitas Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta.
2. Bagi *Tangible* (Bukti Fisik), diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu -0,0425, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan belum merasa puas, belum puas pada atribut tempat para karyawan bekerja memiliki area parkir yang kurang luas.
3. Bagi *Responsiveness* (Daya Tanggap), diperoleh nilai *gap* yang positif yaitu 0,0025, yang artinya melebihi kepuasan karyawan antara persepsi dengan harapan karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa puas, puas pada atribut mampu memberikan solusi dalam memecahkan masalah.
4. Bagi *Reliability* (Kehandalan), diperoleh nilai *gap* yang positif yaitu 0,043, yang artinya sudah melebihi kepuasan karyawan antara persepsi dengan harapan karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa puas, puas pada atribut kemampuan yang handal dalam menjalankan tugas.
5. Bagi *Assurance* (Jaminan), diperoleh nilai *gap* yang negatif yaitu -0,025, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan belum merasa puas, belum puas pada atribut pemberian insentif tambahan.
6. Bagi *Empathy* (Empati), diperoleh nilai

gap yang negatif yaitu -0,0075, yang artinya masih terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan belum merasa puas, belum puas pada atribut pada atasan yang belum memenuhi kebutuhan karyawan.

SARAN

1. Kepada pihak Rumah Sakit Panti Waluyo Kota Surakarta diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas yang telah diberikan pada setiap dimensinya, terutama pada dimensi yang memiliki nilai *gap* negatif terbesar adalah dimensi *Assurance* (Jaminan).
2. Kepada responden, mengembangkan pekerjaan dan mendukung sesama rekan kerja agar tercapainya program kerja.
3. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperluas penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda untuk membandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya atau menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan karyawan dan dengan jumlah sampel yang lebih besar sehingga diperoleh hasil yang lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ferwanda S, Sains F, Teknologi DAN, Islam U, Sultan N, Kasim S. Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada CV. Bunga Mas Pratama. 2023.
2. Irenawati Ollanda. Hubungan Kepuasan Kerja Karyawan (Perawat) Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Marinir Cilandak. J Manaj dan Adm Rumah Sakit. 2020;4(1):77–88.
3. Mailani R, Muhadi M. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di Rsud Bhakti Dharma Husada Surabaya. J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo. 2016;2(2):183.
4. Addin Q, Marchaban M, Sumarni S. Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. Maj Farm. 2021;17(2):217–24.
5. Tjiptono, Fandy;Chandra G. Service, Quality & Satisfaction. In 2019.
6. Layli R. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Jurnal

- Pendidikan Tambusai. 2022.
6(2):12746-12752.
7. Diansanto P, Syifaul L, Jayanti DE. Analisis Kepuasan Karyawan Dan Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*. 2017. 2(2): 269-289.
 8. Moh. Tarif, Bernardo B, Rhodora D. Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*. 2021. 14(6):51-58.
 9. Kuswanto, Irzal Anderson. Effect of service quality and motivation on the consumption behavior of students in the academic services. *International Journal of Evaluation and Research in Education*. 2021. 10(1):86-96.
 10. Moh. Alfian, Maheni I, Wahyu E. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso Menggunakan Metode Servqual. 2020.