

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Peran rumah sakit sangat krusial dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dengan lebih efisien. Dalam era pelayanan kesehatan yang baru, rumah sakit harus menyediakan layanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasien, sambil tetap menghormati prinsip etika profesi. Di tengah kemajuan teknologi yang cepat dan persaingan yang ketat, perlu terus ditingkatkan kualitas layanan rumah sakit. Bagian yang sangat penting di dalamnya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), sebagai pintu masuk pasien yang melakukan triage dan memberikan pertolongan. Perawat di IGD harus memiliki keterampilan, kesiapan, dan ketelitian untuk mencegah cacat atau kematian pasien, karena setiap detik berharga dalam kondisi darurat. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pertolongan menjadi kunci, karena sekejap dapat membuat perbedaan antara hidup dan mati. Pelayanan di IGD harus memperhatikan respons cepat, pelayanan tepat waktu, sikap profesional, kepedulian, dan mutu layanan dari perawat kepada pasien. Standar pelayanan IGD harus sesuai dengan kompetensi sumber daya manusia dan manajemen yang diatur sesuai standar. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang memenuhi kebutuhan sesuai peraturan bagi warga negara dan penduduk. Perawat di IGD memberikan pelayanan keperawatan gawat darurat kepada pasien dalam kondisi mendesak dan kritis, bertujuan untuk mengatasi kondisi darurat dan memberikan perawatan yang sesuai. Dalam mendukung kesuksesan perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aset krusial. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perlu dikembangkan kecerdasan intelektual dan emosional agar mereka dapat bekerja efektif dalam tim. Karyawan yang profesional diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Peningkatan profesionalisme diharapkan akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, yang menjadi tujuan utama setiap karyawan. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme menjadi kunci untuk menyelaraskan kecerdasan intelektual dan emosional. Salah satu indikator profesionalisme adalah kemampuan karyawan untuk memberikan laporan pengiriman tepat waktu sesuai standar peraturan yang telah ditetapkan oleh RS CH Kendal, termasuk SOP pelayanan Gawat darurat, SOP pelayanan kesehatan, SOP tindakan keperawatan, dan lainnya. Peningkatan jumlah pasien berpengaruh pada pelayanan dan tindakan gawat darurat di IGD.

Tabel 1 Jumlah Pasien IGD RS CHK

Bulan	Jumlah pasien IGD	Rujukan Masuk	Rujukan Keluar	Jumlah Komplain
Februari 2023	836	8	2	-
Maret 2023	999	17	3	-
April 2023	1105	12	2	1
Mei 2023	1144	12	14	1
Juni 2023	1130	20	4	3

Sumber: Data Laporan perbulan Unit IGD di RS CH Kendal

Data yang tertera menunjukkan bahwa jumlah pasien yang mendatangi Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) meningkat setiap bulan. Hal ini berimbas pada tingkat pelayanan pasien, terutama mengingat keterbatasan sumber daya manusia (SDM) perawat. Dengan hanya terdapat 7 tempat tidur di Unit IGD, serta keterbatasan jumlah dokter (9 orang), perawat (12 orang), dan admin ruangan (1 orang), pelayanan IGD menjadi terbatas, terutama karena Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tidak memperhitungkan jumlah SDM dari poliklinik umum. Dalam situasi seperti ini, setiap harinya terdapat pasien non-gawat darurat yang

mebutuhkan perawatan di IGD dan diberi prioritas kedua untuk pelayanan lebih lanjut. Dengan meningkatnya jumlah kasus gawat darurat, profesionalisme SDM perawat dan dokter di Unit IGD menjadi sangat krusial untuk memberikan pelayanan yang efektif. Tingkat profesionalisme dan beban kerja memiliki dampak signifikan pada kualitas pelayanan di Unit IGD.

Profesionalisme juga bisa di sebut dengan kecakapan, keahlian, dan kedisiplinan. Dalam konteks yang lebih luas, profesionalisme mengacu pada pelaksanaan suatu profesi dengan tujuan memperoleh keuntungan atau menciptakan sumber kehidupan. Menjelaskan beberapa ciri dari profesionalisme sebagai berikut:

1. Profesionalisme mendorong upaya untuk mencapai hasil yang lebih baik dan selalu mengejar peningkatan mutu.
2. Profesionalisme memerlukan dedikasi dan akurasi dalam pekerjaan yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan praktik yang berkelanjutan.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan kegigihan, yaitu sikap tidak mudah merasa puas atau menyerah sampai mencapai hasil yang diinginkan.
4. Profesionalisme mengharuskan adanya integritas yang tinggi yang tidak dapat dikompromikan oleh tekanan situasi atau godaan moral.
5. Profesionalisme melibatkan konsistensi antara pemikiran dan tindakan sehingga efektivitas kerja yang tinggi dapat dipertahankan.

Kunci untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan adalah memahami evaluasi yang diberikan oleh pasien terhadap kinerja rumah sakit. Penelitian menggunakan berbagai model untuk menilai layanan rumah sakit, salah satunya adalah dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Terdapat lima aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain metode tersebut, ada juga penilaian lain terkait kualitas layanan. Di negara-negara berkembang, ditemukan bahwa kualitas layanan rumah sakit terdiri dari tujuh dimensi, termasuk kualitas personel, infrastruktur, proses administratif, proses perawatan klinis, keamanan, pengalaman keseluruhan perawatan medis, dan tanggung jawab sosial.

Selain fenomena yang disebutkan di atas, kendala lain yang terkait dengan pemilihan variabel bebas muncul karena adanya kesenjangan penelitian atau hasil temuan yang berbeda dalam penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh (*Riny et al., 2017*); (*Hakman et al., 2021*); (*Friska et al., 2017*) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif. Namun, temuan yang berbeda muncul dalam penelitian oleh (*Tety et al., 2017*), yang menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dari perspektif penelitian oleh (*Faruk 2021*), ditemukan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Seperti yang diketahui, pekerjaan di bidang kesehatan, khususnya perawat, merupakan salah satu profesi yang memiliki tingkat tanggung jawab tinggi terhadap kehidupan manusia. Pekerjaan ini seringkali menimbulkan tingkat stres yang signifikan karena perawat harus menghadapi beban kerja yang berat dan situasi yang melibatkan kehidupan dan kematian setiap hari. Beberapa orang bahkan merasa takut untuk menjadi perawat. Selain memberikan asuhan keperawatan, perawat juga harus mengemban berbagai tugas administratif dan manajerial sebagai bagian integral dari pekerjaan mereka, yang menjadikan beban kerja mereka semakin bertambah. Dalam hasil observasi awal terhadap 12 perawat, ditemukan beberapa indikasi

yang menunjukkan gejala rendahnya kinerja perawat di RS CH Kendal tahun 2023. Delapan dari duabelas perawat mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja adalah beban kerja yang terlalu berat. Namun, empat dari duabelas perawat juga mencatat bahwa rendahnya kinerja dapat dikaitkan dengan kurangnya peningkatan gaji. Berdasarkan latar belakang dan data observasi awal yang telah diuraikan, bahwa dari observasi tersebut menjelaskan beban kerja yang menjadi masalah dalam pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah " Pengaruh Beban Kerja dan Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RS CH Kendal pada unit IGD”

1. Apakah beban kerja dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Unit IGD RS CH Kendal ?
2. Apakah dampak dari Pengaruh Beban Kerja dan Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RS CH Kendal pada unit IGD ?
3. Bagaimana beban kerja dan profesionalisme karyawan bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Unit IGD RS CH Kendal ?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana Pengaruh Beban Kerja dan Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RS CH Kendal pada unit IGD ?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh Beban Kerja dan Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RS CH Kendal pada unit IGD.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui informasi tentang beban kerja dan profesionalisme yang memengaruhi kualitas pelayanan di IGD RS CH Kendal.
2. Mengetahui keterangan tentang keterkaitan antara beban kerja dan profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan di Unit IGD RS CH Kendal.
3. Mengetahui penjelasan tentang Pengaruh antara beban kerja dan Kualitas pelayanan di Unit IGD RS CH Kendal.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. *Grand Theory* Pengertian Manajemen

Menurut Imbron, I., & Pamungkas, I. B. (2021), manajemen merupakan gabungan ilmu dan seni yang melibatkan proses pencapaian tujuan dengan efisiensi dan efektivitas pemanfaatan sumber daya yang tersedia di dalam suatu organisasi. Dalam ranah manajemen ini, terdapat unsur-unsur yang dikenal sebagai 6M, yakni *men, money, method, materials, machines, dan market.*

2.1.2 *Midle Theory* Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kombinasi ilmu dan seni yang bertujuan mengatur interaksi dan peran tenaga kerja secara efektif dan efisien untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2017). Definisi alternatif menyebutkan bahwa MSDM adalah proses pengelolaan manusia melalui langkah-langkah seperti perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, manajemen karier, keselamatan, kesehatan, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, dengan tujuan mencapai target perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan pemangku kepentingan (Kasmir, 2019).

Manusia dianggap sebagai aset non-fisik perusahaan yang menjadi pendorong bagi organisasi, sehingga memerlukan pengelolaan yang efektif. Penyelesaian masalah pengaturan sumber daya manusia membutuhkan pendekatan berdasarkan prinsip-prinsip komprehensif, dan dalam konteks hubungannya dengan prinsip manajemen. MSDM didefinisikan sebagai pendekatan untuk mengatasi permasalahan manusia berdasarkan prinsip sumber daya manusia sebagai aset, regulasi yang menguntungkan kedua belah pihak, serta pembentukan budaya dan nilai organisasi (Sedarmayanti, 2017).

2.1.3. Beban Kerja

Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja, (2021:04-05). Beban kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang diberikan kepada tenaga kerja, yang dapat bersifat fisik maupun mental, dan menjadi tanggung jawab mereka. Setiap tugas yang diemban oleh seorang pekerja merupakan suatu beban, dan setiap tenaga kerja memiliki kapasitasnya sendiri dalam menghadapi berbagai jenis beban kerja, termasuk yang bersifat fisik, mental, atau sosial. Contohnya, pekerja yang melakukan aktivitas fisik berat, seperti bongkar muat barang di pelabuhan, menghadapi lebih banyak beban fisik daripada yang bersifat mental atau sosial. Sebaliknya, seorang pengusaha mungkin memiliki lebih banyak beban mental yang harus dihadapi. Sementara petugas sosial mungkin menghadapi beban sosial yang lebih dominan.

Setiap tenaga kerja memiliki kemampuan khusus dalam menghadapi berbagai jenis beban kerja. Beberapa di antara mereka mungkin lebih cocok untuk menghadapi beban fisik, yang lainnya lebih cocok untuk beban mental atau sosial. Terdapat satu prinsip umum dalam mengukur beban kerja, yaitu bahwa setiap individu memiliki kapasitasnya sendiri dan hanya mampu menghadapi beban hingga suatu tingkat tertentu. Oleh karena itu, sangat penting untuk menempatkan tenaga kerja yang sesuai pada pekerjaan yang sesuai atau memilih tenaga kerja yang paling cocok untuk tugas tertentu, dengan mempertimbangkan faktor seperti pengalaman, keterampilan, motivasi, dan lainnya.

Menurut Sulastri dan Onsardi (2020), terlalu banyak beban kerja dapat menciptakan tekanan yang dapat menyebabkan stres pada individu. Faktor-faktor penyebabnya bisa termasuk tuntutan tingkat keahlian yang terlalu tinggi dan volume kerja yang berlebihan, dan sebagainya.

Menurut Rika Wahyuni (2019), karyawan di sebuah perusahaan tentu menghadapi tanggung jawab kerja yang khusus, dan perusahaan perlu memperhatikan hal ini karena beban kerja merupakan faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Setiap tugas yang dijalankan oleh karyawan dapat dianggap sebagai tanggung jawab kerja yang harus diemban, dan dalam menghadapinya, karyawan perlu menerimanya sesuai dengan beban kerja yang ada. Beban kerja dapat dijelaskan sebagai hasil dari interaksi antara tugas yang diberikan, serta bagaimana lingkungan kerja, kemampuan, perilaku, dan persepsi pekerja dalam

menghadapinya. Indikator-indikator beban kerja mencakup kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai.

2.1.4. Profesionalisme Karyawan

Faruk (2021) menjelaskan ide profesionalisme sebagai kewajiban yang berasal dari tugas dan norma-norma yang berlaku di lingkungan kerja individu yang bekerja di lembaga keuangan. Kajian mengenai profesionalisme di dunia kerja telah lama menjadi pusat perhatian penelitian. Profesionalisme, dengan variasi dalam penggunaan terminologi, memiliki beberapa interpretasi. Pertama, profesionalisme dapat mengacu pada keahlian, kualifikasi khusus, dan pengalaman yang sesuai dengan bidang spesialisasi individu di dalam perusahaan. Kedua, profesionalisme juga dapat merujuk pada standar perilaku, etika, dan prinsip moral yang dipegang oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Konsep profesionalisme modern dalam menjalankan tugas melibatkan dua aspek utama, yaitu aspek struktural dan sikap. Aspek struktural mencakup pembentukan sekolah pelatihan, pembentukan asosiasi profesional, dan pembentukan kode etik sebagai bagian dari proses pembentukan profesionalisme. Sementara aspek sikap berkaitan dengan pengembangan sikap profesional yang timbul dari pengalaman dan pembelajaran dalam lingkungan organisasi, yang kemudian menjadi kebiasaan dalam menjalankan aktivitas di dalam perusahaan dan organisasi.

Menurut penelitian Dermawan, dkk (2022), profesionalisme karyawan menggambarkan individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, rasa tanggung jawab, keahlian, dan dedikasi yang dapat diandalkan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Terdapat lima indikator yang dapat mengukur profesionalisme, yakni: (1) tanggung jawab sosial, (2) komitmen pada profesi, (3) interaksi dengan rekan seprofesi, (4) kemampuan bekerja mandiri, dan (5) keyakinan dalam menjalankan tugas yang terkait dengan profesinya.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Sulistiyowati (2018), keunggulan dalam kualitas menjadi faktor kunci bagi penyedia layanan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri layanan global. Bagi penyedia layanan, mencapai kepuasan pelanggan memerlukan perhatian serius terhadap peningkatan dan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan, yang dapat dicapai melalui inovasi terus-menerus. Di sisi lain, layanan jasa merujuk pada segala tindakan atau aktivitas yang disajikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik. Jasa merupakan tindakan atau upaya yang memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, dengan tujuan menciptakan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa.

Menurut Sulistiyowati (2018), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas layanan, yaitu:

a. Personal Need

Faktor ini berkaitan dengan kebutuhan dasar individu, seperti kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis, yang sangat memengaruhi harapan konsumen terhadap layanan.

b. Situational Factors

Faktor-faktor situasional mencakup segala hal di luar kendali penyedia layanan yang dapat memengaruhi kinerja layanan.

c. Perceived service alternatives

Ini adalah persepsi konsumen tentang tingkat layanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain dalam industri yang sama. Jika konsumen memiliki banyak alternatif, harapannya terhadap suatu layanan cenderung lebih tinggi.

d. *Enduring service intensifier*

Faktor-faktor ini bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk menjadi lebih sensitif terhadap layanan. Ini termasuk harapan yang dipengaruhi oleh orang lain dan filosofi pribadi tentang layanan yang baik.

e. *Past experience*

Pengalaman masa lalu, termasuk apa yang telah dipelajari atau diketahui konsumen dari pengalaman layanan sebelumnya, memengaruhi harapan mereka.

f. *Transitory service alternatives*

Faktor-faktor ini bersifat sementara dan dapat memengaruhi harapan konsumen terhadap layanan. Contohnya, pengalaman terakhir dengan layanan dapat memengaruhi harapan mereka.

g. *Self perceived service role*

Ini adalah persepsi konsumen tentang sejauh mana mereka terlibat dalam mempengaruhi layanan yang mereka terima.

h. *Explicit service promises*

Perusahaan memberikan janji-janji eksplisit tentang layanan kepada pelanggan, seperti melalui iklan atau personal selling.

i. *Implicit service promises*

Faktor ini berkaitan dengan petunjuk yang diberikan oleh perusahaan tentang layanan, termasuk harga dan fasilitas pendukung lainnya, yang memberikan gambaran tentang bagaimana layanan akan disampaikan.

j. *Word of mouth*

Merupakan pernyataan yang berasal dari orang lain selain organisasi kepada pelanggan, yang dapat memengaruhi harapan mereka terhadap layanan.

Menurut Mulyawan (2016:48), Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan dan usaha untuk mengontrol tingkat tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan tidak berasal dari sudut pandang penyelenggara atau penyedia layanan, tetapi bersumber dari persepsi masyarakat, yakni para pelanggan yang menerima layanan tersebut. Pelanggan, sebagai konsumen dan penerima langsung pelayanan, memiliki hak dan kewenangan untuk menilai serta menentukan kualitas layanan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan melebihi harapan pelanggan, kualitas pelayanan dianggap sebagai yang terbaik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima kurang dari harapan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan masyarakat, yakni para penerima layanan.

2.1.6 Kepuasan Pasien

Menurut Kosnan (2019), menciptakan kepuasan pada pasien adalah prioritas utama yang membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tujuan agar pasien bersedia berpartisipasi sepenuhnya selama masa perawatan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika apa yang dirasakan oleh pelanggan melebihi ekspektasi mereka. Namun, jika harapan tidak sejalan dengan pengalaman yang dirasakan, hal ini dapat menghasilkan perbedaan yang disebut sebagai "kesenjangan kualitas jasa." Terdapat lima jenis kesenjangan kualitas jasa yang mungkin menyebabkan kegagalan dalam penyampaian layanan, yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan.
- d. Kesenjangan antara layanan yang diberikan dan komunikasi layanan kepada pelanggan.
- e. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi yang terbentuk dari pengalaman yang mereka terima dari layanan tersebut.

Menurut Engkus (2019), mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas memiliki nilai yang sangat berarti, karena ketika mereka merasa puas, mereka cenderung untuk terus memilih dan menggunakan layanan yang mereka pilih. Di sisi lain, jika pasien merasa tidak puas, mereka cenderung lebih aktif dalam menyampaikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain.

Ada berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien perlu dikaitkan dengan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan, yang meliputi:

- a. Prestasi, yang mencerminkan karakteristik utama dari inti produk atau layanan yang dibeli atau diterima.
- b. Fitur tambahan atau karakteristik pelengkap, yaitu sifat-sifat sekunder yang melengkapi produk atau layanan.
- c. Keandalan, yang mengukur tingkat keyakinan bahwa produk atau layanan tersebut tidak akan mengalami kerusakan atau kegagalan.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana produk atau layanan memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Ketahanan, yang berkaitan dengan berapa lama produk atau layanan dapat digunakan.
- f. Kemudahan pemeliharaan, termasuk kecepatan, keahlian, kenyamanan, ketersediaan perbaikan, dan cara penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan ini tidak hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama dan setelahnya, termasuk perbaikan dan ketersediaan komponen yang diperlukan.
- g. Estetika, yang mencakup daya tarik visual produk yang mempengaruhi indra.
- h. Persepsi kualitas, yang terkait dengan citra dan reputasi produk atau layanan serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Ini seringkali dipengaruhi oleh ketidakpahaman konsumen tentang atribut produk atau layanan yang akan mereka beli atau terima.

2.2 Perumusan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Ang (2021:9) mengidentifikasi beberapa potensi solusi untuk mengatasi dampak negatif dari peningkatan beban kerja yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Salah satu solusinya adalah dengan melakukan perbaikan pada diri sendiri, dengan menganggap setiap tugas yang diberikan oleh atasan sebagai peluang untuk memperoleh kepercayaan dan kesempatan untuk belajar serta membangun hubungan yang lebih baik. Pertama, penting untuk membuat skala prioritas pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai urutannya. Kedua, catatlah semua gagasan dan tugas yang muncul dalam kelompok yang sesuai. Ketiga, upayakan untuk meningkatkan kemampuan dengan berani mencoba program atau aplikasi baru yang dapat membantu dalam pekerjaan. Keempat, jangan mudah terluca secara emosional, dan tingkatkan keterampilan komunikasi, karena komunikasi merupakan kunci menuju kesuksesan.

Menurut Asda (2021), beban kerja mencakup beragam faktor yang mencerminkan jumlah atau tingkat kesulitan pekerjaan seseorang. Dalam sektor pelayanan kesehatan, peran perawat di rumah sakit memiliki signifikansi yang besar. Kemampuan kinerja perawat sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Profesi perawat menuntut anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan kode etik profesi, yang harus diterapkan dalam memberikan asuhan keperawatan. Salah satu elemen yang perlu diperhatikan guna mencapai tingkat kerja yang seimbang dan produktivitas yang tinggi adalah beban kerja. Beban kerja seorang perawat juga harus sesuai dengan kemampuan individu perawat. Kinerja perawat yang memenuhi standar asuhan keperawatan akan memastikan tingkat mutu pelayanan keperawatan kepada pasien yang optimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Binuko dan Faradisa, (2022), telah terbukti adanya korelasi yang signifikan antara beban kerja dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat terkait erat dengan beban kerja perawat. Tingginya tingkat beban kerja dapat mengakibatkan penurunan kualitas dan jumlah pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan ketersediaan perawat yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, untuk menjaga mutu pelayanan di rumah sakit.

Dari hasil penelitian yang tercantum dalam buku dan sejumlah jurnal penelitian, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya beban kerja, jika tidak disertai dengan jumlah sumber daya manusia yang memadai dan prosedur operasional standar yang terorganisir dengan baik, dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, termasuk dalam hal tindakan perawatan dan kualitas pelayanan yang kurang memadai. Bersumber pada penjelasan diatas menorehkan riset selaku berikut :

H1 : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.2.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Ang (2021:9) menguraikan beberapa potensi solusi untuk mengatasi dampak negatif dari peningkatan beban kerja yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah melakukan perbaikan pada diri sendiri, dengan memandang setiap tugas yang diberikan oleh atasan sebagai peluang untuk memperoleh kepercayaan, kesempatan untuk belajar, dan untuk membangun hubungan yang lebih baik. Pertama, menyusun skala prioritas pekerjaan dan menyelesaikannya sesuai urutannya dianggap penting. Kedua, mencatat semua gagasan dan tugas yang muncul dalam kelompok yang sesuai. Ketiga, meningkatkan kemampuan dengan berani mencoba program atau aplikasi baru yang dapat membantu dalam pekerjaan dianggap sebagai langkah yang perlu diambil. Keempat, menyarankan untuk tidak mudah terluka secara emosional dan meningkatkan keterampilan komunikasi, karena komunikasi dianggap sebagai kunci menuju kesuksesan.

Menurut Sulastri dan Onsardi (2020), tingkat beban kerja yang berlebihan dapat menciptakan tekanan yang berpotensi menimbulkan stres pada individu. Faktor-faktor pemicunya melibatkan tuntutan keahlian yang terlalu tinggi, volume kerja yang berlebihan, dan sebagainya. Sementara itu, hasil penelitian oleh Wahyuni dan Erwantiningsih (2020) menyatakan adanya pengaruh positif beban kerja terhadap kualitas pelayanan, yang disebabkan oleh fakta bahwa tenaga medis telah menjalani pelatihan dan bimbingan sebelum melaksanakan tugas.

Hasil penelitian yang mengkombinasikan sumber informasi dari buku dan beberapa jurnal ilmiah menyimpulkan bahwa ketika beban kerja meningkat tanpa didukung oleh jumlah sumber daya manusia yang memadai dan prosedur operasional standar yang terorganisir dengan baik, maka akan terjadi dampak negatif terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Dampak tersebut mencakup penurunan kualitas perawatan medis dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Bersumber pada penjelasan diatas menorehkan riset selaku berikut :

H2 : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Sulistyowati (2018:25) mendefinisikan kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yang dilakukan dengan akurat dalam penyampaian, sehingga menciptakan kesesuaian yang sejalan dengan harapan konsumen.

Menurut Kosnan (2019), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS CHK tentu berdampak pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Menurut Sari (2020), kualitas pelayanan sebagai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Layanan dalam konteks ini mengacu pada jasa atau servis yang disediakan oleh penyedia layanan, mencakup kemudahan, kecepatan, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, kemampuan, serta keramahamahan, yang disampaikan melalui sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan demi memuaskan konsumen. Penilaian kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan membandingkan bagaimana konsumen mempersepsikan pelayanan yang mereka terima dengan harapan yang sebenarnya mereka miliki terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi ukuran sejauh mana tingkat keunggulan layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Temuan dari penelitian yang mengintegrasikan sumber-sumber seperti buku dan jurnal ilmiah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan, baik secara positif maupun negatif, pada tingkat kepuasan pasien. Ini disebabkan oleh pentingnya kepuasan pasien dalam menilai mutu rumah sakit, menjadikan kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat vital. Mengacu pada penjelasan sebelumnya, riset selanjutnya dapat dirinci sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan pasien.

2.2.4. Pengaruh Profesionalisme Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Tsaury (2013:165) mengemukakan bahwa sikap seseorang juga dapat disebut sebagai profesionalisme karyawan. Ini berkaitan dengan perilaku etis dan semangat kerja yang berkontribusi pada kepuasan dalam pekerjaan. Secara umum, kepuasan kerja melibatkan pandangan individu terhadap pekerjaannya. Karena ini melibatkan sikap, konsep kepuasan kerja mencakup berbagai aspek, termasuk kondisi kerja dan perilaku individu. Meskipun kepuasan kerja tidak selalu tampak jelas, namun bisa tercermin dalam hasil kerja yang dihasilkan. Salah satu permasalahan krusial dalam psikologi industri adalah mendorong karyawan agar bekerja lebih produktif. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa karyawan merasa senang dan tidak terpaksa saat bekerja, sehingga menciptakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan bervariasi antara individu. Mengetahui tanda-tanda kepuasan kerja masing-masing individu bisa menjadi tugas yang sulit, meskipun dampaknya dapat tercermin dalam hasil kerja yang dihasilkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara profesionalisme karyawan, khususnya tenaga medis perawat di IGD RS CH Kendal, dengan

tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa profesionalisme memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, seperti yang disebutkan dalam penelitian Irnanda dan Wanasida (2022).

Hasil penelitian yang mengkombinasikan literatur buku dan sejumlah jurnal ilmiah menunjukkan bahwa jika profesionalisme para pekerja dalam sektor kesehatan tidak dikelola dengan cermat sesuai dengan prinsip-prinsip etika kesehatan, maka hal ini dapat memiliki dampak baik maupun buruk. Hal yang sama berlaku untuk implikasi positif dan negatif terhadap mutu pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan. Bersumber pada penjelasan diatas menorehkan riset selaku berikut.

H4 : Profesionalisme Karyawan Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.2.5. Pengaruh Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan

Tsauri (2013:165) menyatakan bahwa sikap seseorang dapat diartikan sebagai profesionalisme karyawan, yang terkait dengan perilaku etis dan semangat kerja yang memberikan kontribusi pada kepuasan dalam pekerjaan. Secara umum, kepuasan kerja melibatkan pandangan individu terhadap tugasnya. Karena hal ini melibatkan sikap, konsep kepuasan kerja mencakup berbagai aspek, termasuk kondisi kerja dan perilaku individu. Meskipun kepuasan kerja tidak selalu terlihat secara jelas, namun dapat tercermin dalam hasil kerja yang dihasilkan. Salah satu tantangan signifikan dalam bidang psikologi industri adalah menginspirasi karyawan agar dapat bekerja dengan lebih produktif. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa karyawan merasa senang dan tidak terpaksa ketika bekerja, yang pada gilirannya akan menciptakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat bervariasi antara individu. Mengenali tanda-tanda kepuasan kerja pada setiap individu bisa menjadi tugas yang sulit, meskipun dampaknya dapat tercermin dalam hasil kerja yang dihasilkan.

Menurut penelitian Dermawan, dkk (2022), dan faktor-faktor nya menjelaskan tentang bagaimana profesionalisme karyawan. Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme karyawan yang melakukan pengambilan sampel dari perawat IGD sangat tinggi. Profesionalisme ini merupakan faktor kunci karena berdampak pada mutu pelayanan keperawatan yang diselenggarakan oleh perawat kepada pasien. Tingkat profesionalisme yang tinggi dapat dilihat melalui dedikasi tenaga medis terhadap pekerjaan mereka, yang mendorong mereka untuk menjaga citra baik profesi mereka di mata masyarakat dengan membangun hubungan yang positif dengan pasien dan keluarga pasien. Menurut Amin (2020) dan Christo et al., (2021) profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

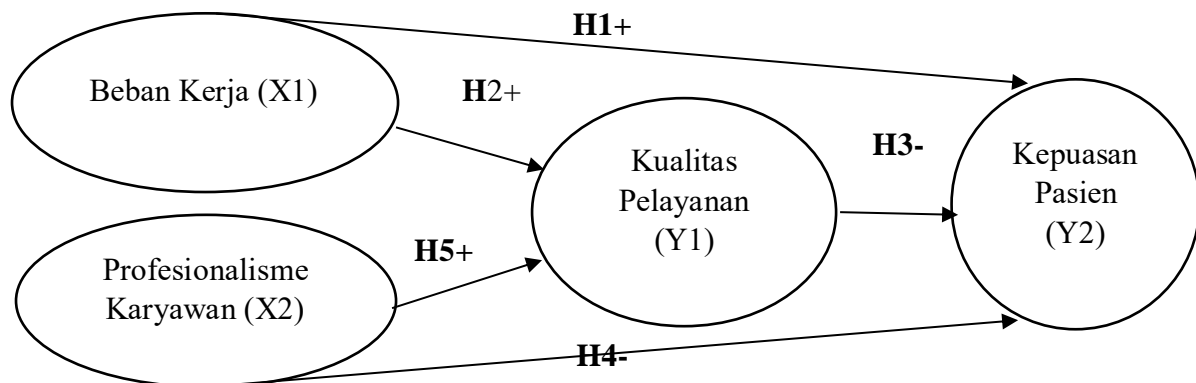
Hasil penelitian yang mengkombinasikan literatur buku dan sejumlah jurnal ilmiah menunjukkan bahwa jika profesionalisme para pekerja dalam sektor kesehatan tidak dikelola dengan cermat sesuai dengan prinsip-prinsip etika kesehatan, maka hal ini dapat memiliki dampak baik maupun buruk. Hal yang sama berlaku untuk implikasi positif dan negatif terhadap mutu pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan. Bersumber pada penjelasan diatas menorehkan riset selaku berikut :

H5 : Profesionalisme karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2.3. Model Penelitian

Dalam Penelitian ini terdapat 2 variable yang mempengaruhi Kualitas peayanan dan Kepuasan pasien yang menjadi variabel dependen. Variable yang mempengaruhinya yaitu Beban Kerja, Profesionalisme Karyawan sebagai Variable independen. Untuk mempermudah dalam proses berfikir penelitian ini, berikut kerangka model penelitiannya.

Gambar 2.1 Model Penelitian (2023)



3.METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini periset menggunakan penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Pentingnya strategi penelitian terletak pada kemampuannya untuk mempermudah peneliti dalam meningkatkan mutu penelitian yang sedang dilaksanakan. Menurut *Hardani, et.al* (2020:240), penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian ilmiah yang dilakukan secara sistematis terhadap komponen-komponen dan fenomena, serta interkoneksi di antara mereka. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori, dan/atau hipotesis yang terkait dengan fenomena alam. Proses pengukuran memegang peran krusial dalam penelitian kuantitatif, memberikan gambaran atau jawaban terkait dengan hubungan fundamental dari perspektif kuantitatif. Penelitian kuantitatif cenderung bersifat lebih sistematis, terencana, terstruktur, dan jelas dari awal hingga akhir, serta tidak terpengaruh oleh situasi lapangan. Meskipun demikian, hal ini tidak mengindikasikan bahwa penelitian kualitatif tidak diorganisir secara sistematis dan teratur; perbedaannya terletak pada fleksibilitas penelitian kualitatif yang dapat beradaptasi dengan kondisi lapangan.

3.2 Operasional Variable

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa faktor bebas yang disebut sebagai variabel independen, yakni inflasi, non-performing financing, dan financing to deposit ratio. Sementara itu, variabel terikatnya, atau variabel yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, adalah tingkat bagi hasil mudharabah. Selain itu, ada juga variabel moderasi, yaitu return on asset.

Variabel independen seringkali dijuluki sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, yang dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Menurut Sugiyono (2017:39), variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab perubahan. Dalam konteks penelitian ini, beban kerja dan profesionalisme karyawan dipandang sebagai variabel independen.

Variabel dependen Menurut Sugiyono (2017:39), istilah "variabel dependen" seringkali merujuk pada variabel output, kriteria, atau konsekuensi. Dalam konteks bahasa Indonesia, istilah ini biasanya disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah jenis variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil dari adanya variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pasien, yang merupakan hasil atau akibat dari variabel bebas seperti beban kerja dan profesionalisme karyawan.

Variabel moderasi, menurut Sugiyono (2017:39), dapat dijelaskan sebagai variabel yang memiliki pengaruh terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dengan kemampuannya memperkuat atau memperlemah keterkaitan keduanya. Seringkali, variabel ini juga disebut sebagai variabel independen kedua. Dalam kerangka penelitian ini, variabel moderasi yang diterapkan adalah Kualitas pelayanan.

3.3 Populasi

Menurut Sugiyono (2022:80), definisi populasi merupakan domain generalisasi yang mencakup obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan fokus studi, dan dari situ dapat diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini, 69 responden dari beragam latar belakang pekerjaan di RS CHK, termasuk karyawan medis dan nonmedis yang terlibat dalam layanan di berbagai unit seperti dokter, perawat, admin IGD, farmasi, pendaftaran IGD, driver ambulance, dan lainnya, diikutsertakan sebagai subjek penelitian.

3.4 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2022:81), teknik sampling dapat dijelaskan sebagai metode pengambilan sampel. Dalam menentukan sampel untuk penelitian, beragam teknik sampling digunakan. Teknik sampling pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Sugiyono (2022:82) mendefinisikan *probability sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang setara bagi setiap unsur (anggota) dalam populasi untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. Sementara itu, Sugiyono (2022:84) menjelaskan *nonprobability sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang setara bagi setiap unsur atau anggota dalam populasi untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tehnik sampling *nonprobability sampling* yang menggunakan seluruh anggota dalam populasi untuk di pilih menjadi sampel. Dalam perspektif (Nur Fhadilah Amin et al., 2023), sampel dapat disederhanakan sebagai sebagian kecil dari populasi yang bertindak sebagai sumber utama data dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel ini berfungsi sebagai representasi dari seluruh populasi. Menurut (Nur Fhadilah Amin et al., 2023), pentingnya teknik pengambilan sampel dalam penelitian terletak pada perannya dalam menentukan anggota populasi yang akan dijadikan sampel. Oleh karena itu, rincian mengenai teknik pengambilan sampel perlu dijelaskan dengan jelas dalam desain penelitian, agar tidak menimbulkan kebingungan ketika diterapkan di lapangan

3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan mengambil responden dari SDM yang bekerja di IGD RS CH Kendal. Data dikumpulkan langsung dari responden peneliti melalui distribusi kuesioner menggunakan *google form*. Untuk mempermudah responden dalam memberikan jawaban yang akurat, kuesioner disertakan dengan petunjuk pengisian yang terperinci.

Table 3.1 Skaa Likert 1-5

Pernyataan	Point
------------	-------

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Definisi Operasionalisasi Variable

Menurut Ridha (2017), definisi operasional merujuk pada suatu pengertian yang mengubah variabel-variabel yang sedang diselidiki menjadi bersifat operasional dalam konteks proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Dalam pengertian operasional, suatu konsep yang bersifat abstrak dapat dijadikan sesuatu yang dapat diukur secara operasional, memberikan kemudahan bagi peneliti dalam melaksanakan pengukuran.

Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Beban Kerja (Variabel X1)	Beban kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang diberikan kepada tenaga kerja, yang dapat bersifat fisik maupun mental, dan menjadi tanggung jawab mereka. Setiap tugas yang diemban oleh seorang pekerja merupakan suatu beban, dan setiap tenaga kerja memiliki kapasitasnya sendiri dalam menghadapi berbagai jenis beban kerja, termasuk yang bersifat fisik, mental, atau sosial. Contohnya, pekerja yang melakukan aktivitas fisik berat, seperti bongkar muat barang di pelabuhan, menghadapi lebih banyak beban fisik daripada yang bersifat mental atau sosial. Sebaliknya, seorang pengusaha mungkin memiliki lebih banyak beban mental yang harus dihadapi. Sementara petugas sosial mungkin menghadapi beban sosial yang lebih dominan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Target yang harus dicapai. 2. Penggunaan waktu. 3. Standar pekerjaan. 	Skala 1-5

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
	<p>Sumber : Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja, (2021:04-05)</p>		
<p>Profesionalisme Karyawan (Variabel X2)</p>	<p>Konsep profesionalisme sebagai kewajiban yang berdasarkan pada tugas dan aturan yang berlaku di lingkungan kerja individu yang bekerja di lembaga keuangan. Kajian tentang profesionalisme dalam dunia kerja telah lama menjadi fokus penelitian. Profesionalisme, dalam terminologi yang berbeda, memiliki beberapa makna. Pertama, profesionalisme mengacu pada keahlian, kualifikasi khusus, dan pengalaman yang sesuai dengan spesialisasi individu di perusahaan. Kedua, profesionalisme merujuk pada standar perilaku, etika, dan prinsip moral dalam pekerjaan seorang karyawan.</p> <p>Sumber : (Faruk, 2021)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab sosial. 2. Komitmen pada profesi. 3. Interaksi dengan rekan seprofesi. 4. Kemampuan bekerja mandiri. 5. Keyakinan dalam menjalankan tugas yang terkait dengan profesinya. 	Skala 1-5
<p>Kualitas Pelayanan (Variabel Y1)</p>	<p>Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diantisipasi dan upaya untuk mengendalikan tingkat tersebut guna memenuhi keinginan pasien. Penilaian kualitas pelayanan bukanlah pandangan dari perspektif penyelenggara atau penyedia layanan,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan pasien, mengenai kesalahan obat, dan tindakan medis lainnya. 2. Kecepatan pelayanan pasien. 3. Keamanan dan kualitas prosedur medis. 4. Efisiensi operasional 	Skala 1-5

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
	<p>tetapi didasarkan pada persepsi masyarakat, yaitu para pelanggan yang menerima layanan tersebut.</p> <p>Sumber : (Mulyawan 2016:48)</p>	<p>elayanan medis dan non medis.</p>	
<p>Kepuasan Pasien (Variabel Y2)</p>	<p>Kepuasan pada pasien adalah prioritas utama yang membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tujuan agar pasien bersedia berpartisipasi sepenuhnya selama masa perawatan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika apa yang dirasakan oleh pelanggan melebihi ekspektasi mereka. Namun, jika harapan tidak sejalan dengan pengalaman yang dirasakan, hal ini dapat menghasilkan perbedaan yang disebut sebagai "kesenjangan kualitas jasa."</p> <p>Sumber : (Kosnan, 2019)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu pasien untuk pendaftaran, waktu tunggu pasien di ruang tunggu. 2. Kualitas pelayanan medis, efektivitas pengobatan pasien, profesionalisme tenaga medis. 3. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit. 	<p>Skala 1-5</p>

3.7 Alat Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui penerapan metode partial least square (PLS) dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS versi 3.0. Pilihan peneliti untuk menggunakan Smart PLS dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk memverifikasi teori, sehingga membuatnya menjadi opsi yang sesuai untuk analisis data dan memberikan hasil yang lebih valid. Lebih lanjut, Smart PLS memiliki kemampuan untuk mengelola data dengan ukuran sampel yang relatif kecil. Dalam studi ini, 69 responden dari berbagai latar belakang pekerjaan di RS CH Kendal.

3.7.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu skala dapat dijelaskan sebagai sejauh mana proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Keandalan, atau reliabilitas, secara erat terkait dengan akurasi dan

konsistensi. Skala dikategorikan sebagai handal atau reliabel jika mampu menghasilkan hasil yang konsisten saat pengukuran dilakukan secara berulang dan dalam kondisi yang konstan. Pandangan ini dinyatakan oleh Hardani *et al.*, (2020).

3.7.2 Uji Validitas

Keberadaan validitas menjadi sangat signifikan karena validitas memastikan keabsahan pengukuran dari suatu skala yang ditetapkan dari variabel-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena. Pernyataan ini sejalan dengan pandangan Hardani *et al.*, (2020).

3.7.3 Uji Hipotesis

Dalam melakukan analisis penuh menggunakan model *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan SmartPLS, uji hipotesis dilakukan. Uji ini melibatkan penggunaan metode *bootstrapping* untuk mengamati hasilnya, menghitung statistik t, dan mengevaluasi nilai probabilitas. Hipotesis dianggap terbukti benar apabila nilai t-statistik melebihi 1,96 dari t-tabel pada tingkat signifikansi 5% (α), dan dapat diterima jika nilai probabilitas (p) kurang dari 0,05 (Ghozali, 2018).