

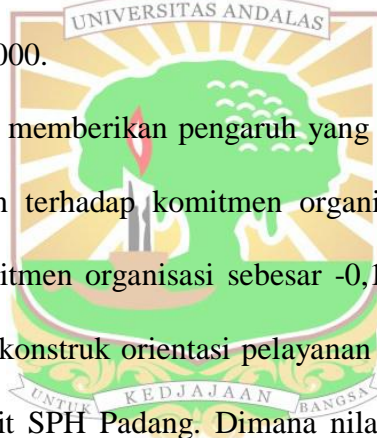
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melalui pengujian menggunakan metode PLS-SEM dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Orientasi pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja terlihat nilai koefisien orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja 0,809 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja pada pegawai rumah sakit SPH Padang. Dimana nilai *standar error* sebesar 0,041 dengan p (value) 0,000.
2. Orientasi pelayanan tidak memberikan pengaruh yang positif atau tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi. nilai koefisien orientasi pelayanan terhadap komitmen organisasi sebesar -0,117 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk orientasi pelayanan terhadap komitmen organisasi pada pegawai rumah sakit SPH Padang. Dimana nilai *standar error* sebesar 0,128 dengan p (value) 0,361.
3. Kepuasan kerja memberikan dampak yang positif terhadap komitmen organisasi dengan nilai nya sebesar 0,863 dimana *standar error* sebesar 0,107 merupakan tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk ini dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 8,063 dengan p (value) 0,000.
4. Orientasi pelayanan secara tidak langsung memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Keterbatasan Penelitian



Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada pegawai rumah sakit SPH Padang sehingga belum memberikan gambaran yang jelas secara menyeluruh.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

5.2 Implikasi Penelitian

Dengan adanya penelitian yang telah dilakukan terdapat implikasi dalam penelitian ini yakni:

a. Upaya peningkatan dalam orientasi pelayanan antara lain:

- Berdasarkan dari hasil survey, dapat dilihat dari variable orientasi pelayanan *employee empowerment*, *service technology*, *service standar communication* cenderung memberikan skor yang rendah, sehingga hal ini perlu diperhatikan oleh manajemen.
- Upaya dari *employee empowerment* dapat dilakukan dengan meningkatkan pemberdayaan karyawan dibidang pelayanan, misalnya proses registrasi pasien.
- *Service technology* juga mempengaruhi kualitas dari orientasi pelayanan. Manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang menggunakan *service technology*, misalnya system pelayanan yang dilakukan secara online setiap saat.
- *Service standar communication* juga mempengaruhi dari orientasi pelayanan, terutama berkaitan dengan pengukuran kinerja pelayanan yang dilakukan secara transparan terhadap semua karyawan.

b. Upaya peningkatan kepuasan kerja antara lain :

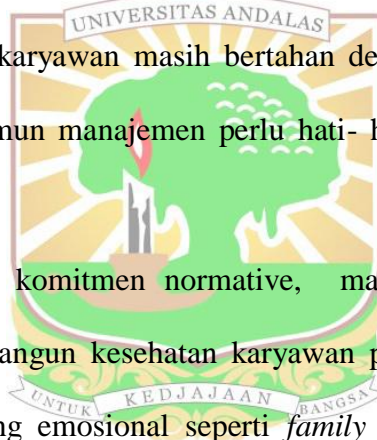
- Variabel kepuasan kerja penting untuk meningkatkan komitmen organisasi berdasarkan hasil survey, dimensi kepuasan kerja yang menunjukkan skor yang rendah yaitu dari dimensi pekerjaan itu sendiri dan gaji.



- Upaya dari pekerjaan itu sendiri dapat dilakukan mencari ruang kreatifitas kepada karyawan dalam ruang lingkup pekerjaannya dan meningkatkan pendelegasian wewenang kepada bawahan.
- Dilihat dimensi gaji, manajemen perlu meningkatkan fasilitas pendukung karyawan dalam bekerja. Dalam rangka meningkatkan kenyamanan pekerja, selanjutnya penyampaian informasi tentang kebijakan cuti yang jelas dan transparan pada karyawan.

c. Upaya peningkatan komitmen organisasi antara lain:

- Berdasarkan hasil survey terlihat kecendrungan pada hasil yang rendah terlihat pada hasil yang rendah terlihat pada komitmen kontinuan dan normative. Pada komitmen kontinuan, karyawan masih bertahan dengan alasan tidak ada pilihan lain ditempat lain, namun manajemen perlu hati-hati jika sudah ada alternative kerja pada karyawan.
- Kemudian dari aspek komitmen normative, manajemen perlu meningkatkan karyawan yang membangun kesehatan karyawan pada perusahaannya, misalnya membuat kegiatan yang emosional seperti *family gathering*, kegiatan religious, kegiatan social, dan lain- lain.



5.3 Penelitian Lanjutan

Adapun penelitian lanjutan dalam penelitian adalah :

Perlunya dilakukan penelitian terhadap ruang lingkup lebih spesifik lagi seperti profesi tenaga medis yang mengkaji tentang mengenai orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga dengan diperolehnya data informasi orientasi pelayanan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi berdasarkan data tenaga kesehatan yang spesifik.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini adapun saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Penelitian mendatang diharapkan dapat menggunakan objek lain selain rumah sakit SPH Padang seperti rumah sakit pemerintah.
2. Penelitian mendatang diharapkan dapat menguji dengan beberapa variable lain untuk menilai kepuasan kerja dan komitmen organisasi seperti ambiguitas, dukungan organisasi, pengalaman kerja, *locus of control* dan lain sebagainya. Serta dengan menggunakan faktor mediasi lain seperti *cyberloafing behavior* dan lain sebagainya.

