

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI RUMAH SAKIT ISLAM  
SULTAN AGUNG BANJARBARU**

**ABSTRAK**

**I Wayan Lasmana<sup>1</sup>, Hairul<sup>2</sup>, Periyadi<sup>3</sup>**

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 18.31.0778

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 069908141

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 061604894

**Email : [iwayanlasmana567@gmail.com](mailto:iwayanlasmana567@gmail.com)**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: tentang fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khusus nya pada pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang merupakan jenis penelitian survey lapangan dan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung atau pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru, hasil penelitian di dapat dari beberapa dimensi yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, tampilan fisik. Dan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa informan tidak puas terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap, empati dan tampilan fisik di karenakan masalah antrian, petugas kesehatan tidak memberikan penjelasan dan pemahaman dengan baik, dokter kurang memberikan perhatiannya ketika memberikan pelayanan.

Sedangkan informan yang puas hanya pada variabel jaminan dikarenakan pelayanan yang di dapatkan sangat baik dan dokter mampu meyakinkan kesembuhan pasien, memberikan rasa aman, ramah, sopan dan lembut.

**Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepuasan.**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine: about the function of Human Resource Management (HRM) in a company in increasing customer satisfaction, especially for patients at Sultan Agung Islamic Hospital Banjarbaru.*

*The research design is a qualitative research which is a type of field survey research and a type of research whose findings are not obtained through statistical procedures or other forms of calculation.*

*The results showed that human resource management is very influential on the satisfaction of visitors or patients at the Islamic Hospital Sultan Agung Banjarbaru, the results of the study obtained from several dimensions, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical appearance. And from these results indicate that the informants are not satisfied with the dimensions of reliability, responsiveness, empathy and physical appearance due*

- Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Outsourcing PT Semeru Karya Buana Semarang. *Tesis*, 8.
- Grensing-Pophal, L. (2006). Jakarta : Prenada. *Human Resources Book, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis.*, 4.
- Handoko, T. (2001). Yogyakarta : BPF. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, 8.
- Hariandja, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta : Grasindo.
- Nimalathasan, B. (2012). *Job Satisfaction and Employee's Work Performance : A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka.*, 7.
- Ningrum, R. M. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1.
- Peltier, J. (2009). The Relationship Between Employee Satisfaction and Hospital Patient Experiences. *Forum For People Management and Measurement.*, 5.
- Rizal, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Kimia*, 3.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Indeks: Edisi Kesepuluh, Edisi Lengkap.
- Supriyanti, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal Of Management*, 4.
- Terry, B. a. (2006). Agent Performance and Customer Satisfaction. *Journal of Extension.*, 3.
- Tjiptono. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. 5.