TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN JASA PELAYANAN DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DOKTER DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RSUD dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

NUGROHO SETYOWARDOYO

NIM. 530072185

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "**Analisis Pengaruh Pendapatan Jasa Pelayanan dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dokter dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara**" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bogor, 04 Februari 2026

Yang Menyatakan,



(Nugroho Setyowardoyo)
NIM : 530072185

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN JASA PELAYANAN DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DOKTER DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RSUD dr. H. JUSUF SK PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Nugroho Setyowardoyo
Nugroho_Setyowardoyo@yahoo.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Rumah sakit merupakan organisasi pemberi pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui memberdayakan sumber daya termasuk sumber daya manusia. Dokter merupakan salah satu sumber daya manusia yang berperan penting dalam memberikan pelayanan, sehingga perlu diperhatikan pendapatan dan stres kerjanya karena dapat mempengaruhi kepuasan dan komitmen organisasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendapatan jasa pelayanan dan stres kerja terhadap komitmen organisasional dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Dokter yang bekerja di RSUD dr. H. Jusuf SK dengan sampel sebanyak 109 responden. Variabel-variabel penelitian ini yaitu pendapatan jasa pelayanan dan stres kerja sebagai variabel independen, komitmen organisasional sebagai variabel dependen dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Pengumpulan data menggunakan kuesioner digital dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Penelitian ini dilakukan analisis dengan metode *Structural Equation Model* (*SEM*) menggunakan aplikasi SmartPLS, sedangkan data frekuensi menggunakan Microsoft Excel. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Pengaruh langsung antara variabel pendapatan jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja emiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan, stres kerja terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan dan pendapatan jasa pelayanan terhadap komitmen organisasional memiliki pengaruh tidak signifikan, stres kerja terhadap komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan. Pengaruh tidak langsung diperoleh bahwa pendapatan jasa pelayanan terhadap komitmen organisasional yang diintervening oleh kepuasan kerja meiliki pengaruh tidak signifikan, sedangkan stres kerja terhadap komitmen organisasional yang diintervening oleh kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Jasa Pelayanan, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Dokter, Rumah Sakit

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul "**Analisis Pengaruh Pendapatan Jasa Pelayanan dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dokter dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara**" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bogor, 10 Maret 2025
Yang Menyatakan,



Nugroho Setyowardoyo
530072185

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/ NIM : Nugroho Setyowardoyo/ 530072185

Judul TAPM : Analisis Pengaruh Pendapatan Jasa Pelayanan dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dokter dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 98 % sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Bogor, 10 Maret 2025

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. Nurul Hidayat, S.E., M.Sc.	Dr. Kabul Wahyu Utomo, S.E.,M.Si.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	: Nugroho Setyowardoyo
NIM	: 530072185
Program Studi	: Magister Manajemen
Judul TAPM	: Analisis Pengaruh Pendapatan Jasa Pelayanan dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dokter dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Selasa/ 07 Oktober 2025

W a k t u : 09.00 – 10.30 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Drs. Enang Rusyana, M.Pd. .....

Penguji Ahli
Dr. Fenika Wulan, S.E.,M.Si .....

Pembimbing I
Dr. Kabul Wahyu Utomo, S.E.,M.Si. .....

Pembimbing II
Dr. Nurul Hidayat, S.E., M.Sc. .....



PERSETUJUAN TAPM

PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	: Analisis Pengaruh Pendapatan Jasa Pelayanan dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dokter dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. H. Jusuf SK Provinsi Kalimantan Utara
Penyusun TAPM	: Nugroho Setyowardoyo
NIM	: 530072185
Program Studi	: Magister Manajemen
Hari/Tanggal	: Selasa/ 07 Oktober 2025

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Nurul Hidayat, S.E., M.Sc.

Pembimbing I,

Dr. Kabul Wahyu Utomo, S.E.,M.Si.

Penguji Ahli

Dr. Fenika Wulan, S.E.,M.Si

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana

Dr. Kabul Wahyu Utomo, S.E.,M.Si.

Direktur
Program Pascasarjana

Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si,

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W., & Jogiyanto. (2021). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi.

Ancona, D., & Caldwell, D. (2015). *Handbook of Principles of Organizational Behavior. In Handbook of Principles of Organizational Behavior* (Second). John Wiley & Sons Ltd,. https://doi.org/10.1002/9781119206422.ch16

Apuke, O. D. (2017). *Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, *6*(11), 40–47. https://doi.org/10.12816/0040336

Ayu Widiantari, N. P. N., Utomo, K. W., & Wibowo, M. (2023). Pentingnya Peran Kepuasan Kerja sebagai Jembatan antara Kualitas Hubungan Pemimpin-Anggota dengan Komitmen Organisasional. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(2), 2329–2347. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5229

Baru, E., Musa, C. I., Dipoatmodjo, T. S. P., Musa, M. I., & Haeruddin, M. I. M. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan PT. Vale Tbk di Sorowako. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi (JIMBE)*, *1*(2), 45–56. https://doi.org/10.59971/jimbe.v1i2.8

Bodjrenou, K., Xu, M., & Bomboma, K. (2019). *Antecedents of Organizational Commitment: A Review of Personal and Organizational Factors. Open Journal of Social Sciences*, *07*(05), 276–289. https://doi.org/10.4236/jss.2019.75024

Cascio, W. F. (2003). *Managing Huma Resources (Productivity, Quality of Work Life, Profits)* (Sixth Edit). Mcraw-HillIrwin.

Chang, Y. K., Oh, W. Y., & Han, S. (2022). Profit or Purpose: What Increases Medical Doctors' Job Satisfaction? *Healthcare (Switzerland)*, *10*(4), 1–13. https://doi.org/10.3390/healthcare10040641

Danardono, I., & Pribadi, F. (2016). Kepuasan dan Motivasi Tenaga Medis : Studi Kasus Terhadap Pendapatan, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Pada RSUD Dr. Soedirman Kabupaten Kebumen. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, *5*(1), 63–72. https://doi.org/10.18196/jmmr.5108

Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan Kesehatan (DITJEN NAKES) - Strategi Kementerian Kesehatan Dalam Menanggulangi Kekurangan Dokter Di Indonesia. (n.d.). Retrieved September 17, 2023, from https://ditjen-nakes.kemkes.go.id/berita/strategi-k-63eb19070baf8

Dousin, O., Collins, N., & Kler, B. K. (2019). *Work-Life Balance, Employee Job Performance and Satisfaction Among Doctors and Nurses in Malaysia. International Journal of Human Resource Studies*, *9*(4), 306. https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i4.15697

Ebrahimi, S., & Kargar, Z. (2018). *Occupational Stress Among Medical Residents In Educational Hospitals. Annals of Occupational and Environmental Medicine*, *30*(1). https://doi.org/10.1186/s40557-018-0262-8

Ghozali, I. (2021). *Partial least Square (*Konsep, Teknik dan Aplikasi*)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (1996). Orgaisasi (Perilaku, Struktur, Proses)

(pp. 341–383). Binarupa Aksara.

Grandey, A. A. (2008). The SAGE *Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches*. In J. Barling & C. L. Cooper (Eds.), *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches*. https://doi.org/10.4135/9781849200448.n14

Hamid, Rahmad Solling;Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM)* Berbasis Varian. In Abi & A. D. ratno;Nundiyanti, Sofa;Raksanagara (Eds.), *Universitas Nusantara PGRI Kediri* (Vol. 01). PT. Inkubator Penulis Indonesia.

Handayaningrum, I., Astuti, E., & Prasetya, A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, *40*(1), 141–149.

Indonesia, K. K. (2006). Penyelenggaraan Praktik Kedokteran yang Baik di Indonesia (pp. 24–25).

Irwan, & Adam, K. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*, *9*(1), 53–68.

Joshi, D., & Joshi, M. (2009). *Organizational Behavior. In Hospital Administration*. https://doi.org/10.5005/jp/books/10358_23

Karaferis, D., Aletras, V., & Niakas, D. (2022). *Job Satisfaction and Associated Factors in Greek Public Hospitals*. *93*(2). https://doi.org/10.23750/abm.v93i5.13095

Kementerian Kesehatan, R. (2010). Keputusan Menteri Kesehatan No.625 Tahun 2010 Tentang Pedoman Sistem Remunerasi Pegawai BLU RS. *Kementerian Kesehatan RI*.

Kementerian Keuangan RI. (2020). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 129/Pmk.05/2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum. *Kemenkeu RI*, *129/PKM.05*, 1–189. www.jdih.kemenkeu.go.id

Kode Etik Kedokteran Indonesia, 7 (2012). http://www.idai.or.id/professional-resources/ethic/kode-etik-kedokteran-indonesia

Köse, S. D., & Köse, T. (2017). *The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment of Healthcare Personnel. IOSR Journal of Business and Management*, *19*(01). https://doi.org/10.9790/487x-1901025459

Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., & Hao, Y. T. (2016). *Job Satisfaction And Associated Factors Among Healthcare Staff: A cross-sectional study in Guangdong Province, China. BMJ Open*, *6*(7), 1–9. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-011388

Meyer, J. P., & Alien, N. J. (1991). A *Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. Human Resource Management Review*, *1*(1), 61–89. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Mondy, R. W. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia (N. I. Sallam, Y. S. Hayati, & A. Maulana (Eds.)). Erlangga.

Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). Perilaku Organisasi (Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi) (Edisi 9). Salemba Empat.

Muhson, A. (2022). Analisis Statistik Dengan SmartPLS. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–34.

Panduan Penyusunan Remunerasi Dokter (2018).

Prabowo, A., Alamsyah, A., & Noermijati. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Perawat dan Bidan Kontrak di RS Bhayangkara Hasta Brata Batu Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *14*(1), 58–67. https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.07

Putri, L. A., & Syaebani, M. I. (2018). *Employees Work Stress Level in the Hospital. International Research Journal of Business Studies*, *11*(3), 231–243. https://doi.org/10.21632/irjbs.11.3.231-243

Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani*, *Juli*, 146.

Rahmadhani, N. P., & Priyanti, Y. (2022). Konsep Dasar Kepuasan Kerja : Sebuah Tinjauan Teori. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, *1*(1), 39–48.

Ramli, A. H. (2018). *Manage of Job Stress and Measure Employee. Business and Entrepreneurial Review*, *18*(1).

Ridwan, S., & Anik, H. (2020). *The Effect Of Organizational Culture, Non Financial Compensation And Job Satisfaction On Organizational Commitments In The Center For Strategic Studies Of* TNI. *Dijemss*, *1*(2), 235–248. https://doi.org/10.31933/DIJEMSS

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson Education, Inc.

Rosta, J., Aasland, O. G., & Nylenna, M. (2019). *Changes In Job Satisfaction Among Doctors In Norway From 2010 To 2017: A Study Based on Repeated Surveys.* In *BMJ Open* (Vol. 9, Issue 9). https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-027891

Saadeh, I. M., & Suifan, T. S. (2020). *Job Stress and Organizational Commitment In Hospitals: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. International Journal of Organizational Analysis*, *28*(1), 226–242. https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2018-1597

Sariwulan, T., Capnary, M. C., & Agung, I. (2019). *Contribution Indicators Of Work Stress And Employee Organizational Commitments Case Study. Business: Theory and Practice*, *20*(2001), 293–302. https://doi.org/10.3846/btp.2019.28

Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling.* In *Handbook of Market Research* (Issue July). https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15

Selmanovic, S., Ramic, E., Pranjic, N., Brekalo-Lazarevic, S., Pasic, Z., & Alic, A. (2011). Stress at work and burnout syndrome in hospital doctors. *Medicinski Arhiv*, *65*(4). https://doi.org/10.5455/medarh.2011.65.221-224

Setiadi, D., Utomo, K. W., & Wihadanto, A. (2024). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Dan Inovasi Proses Terhadap Kompetensi Karyawan Melalui Adaptabilitas Pembelajaran Organisasi. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* \, 211–226. https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6023

Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2022). *Organizational Commitment, Patient Satisfaction and Loyalty in The First-Level Health Facilities. International Journal of Public Health Science*, *11*(3), 1046–1057. https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i3.21293

Snell, S., & Bohlander, G. (2007). *Human Resource Management* (Student In). Thomson Corporation.

Sumartini, N. M. (2009). Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Dokter Spesialis di RSUD Kota Bekasi. *Kesmas: National Public Health Journal*, *3*(6), 275. https://doi.org/10.21109/kesmas.v3i6.207

Sunyoto, D. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Center for Academic Publishing Service.

Suryani, I. (2018). *Factors Affecting Organizational Commitment. Journal of Management and Innovation*, *9*(1).

Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (R. Ananda (Ed.); Issue June). Cipta Pustaka.

Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work Stress and Turnover Intentions Among Hospital Physicians: The Mediating Role of Burnout And Work Satisfaction. *Revista de Psicologia Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *31*(3). https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001

Undang-Undang-Tahun-2009-44-09, Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 1 (2009). https://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Undang-Undang 1 (2023).

Wardana, A. (2024). Teori Organisasi di Era Digital. In Jurnal Manajemen Unud. Eureka Media Aksara.

Wardhana, A. (2021). Konsep Komitmen Organisasional. Pengantar Ilmu Manajemen, Oktober, 197–206.

Widhy, S., Yuliantoro, H., Anwar, M. Z., & Maharani, A. (2021). *The Influence of Organizational Culture and Compensation on Organizational Commitment with Job Satisfaction as Mediation. The Management Journal of Binaniaga*, *6*(2), 165–190. https://doi.org/10.33062/mjb.v6i2.465

Yaseen, A. (2013). *Effect of Compensation Factors on Employee Satisfaction- A Study of Doctor's Dissatisfaction in Punjab. International Journal of Human Resource Studies*, *3*(1). https://doi.org/10.5296/ijhrs.v3i1.3351

Yusri, A. Z. dan D. (2020). Pengantar Ilmu Kedokteran. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).

Zhou, H., Han, X., Zhang, J., Sun, J., Hu, L., Hu, G., Wu, S., Zhao, P., Jiang, F., & Liu, Y. (2018). *Job Satisfaction and Associated Factors Among Medical Staff In Tertiary Public Hospitals: Results From A National Cross-Sectional Survey in China. International Journal of Environmental Research and Public Health*, *15*(7). https://doi.org/10.3390/ijerph15071528