

## **Green Organizational Culture Sebagai Mediasi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Di Sulawesi Selatan**

**Mutmainnah Latief<sup>1\*</sup>, Hardi<sup>2</sup>, Firdayanti<sup>3</sup>, Resty Amalia Putri<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa, BTN Andi Tonro Blok A 22/5 Gowa

<sup>4</sup>Institut Teknologi dan Sains Muhammadiyah Selayar

Email: [mutmainnahlatief05@gmail.com](mailto:mutmainnahlatief05@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### **Abstrak**

*Persaingan rumah sakit di era globalisasi semakin ketat, dimana RSUD masih menghadapi kendala, seperti waktu tunggu lama, keterampilan komunikasi tenaga kesehatan yang terbatas, dan kurangnya kepedulian lingkungan. Green organizational culture diyakini dapat memperkuat hubungan kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien, Tujuan penelitian untuk mengeksplorasi peran green organizational culture sebagai mediasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja nakes dalam meningkatkan kepuasan pasien RSUD di Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan metode survey cross-sectional dengan menerapkan structural equation modelling dengan pendekatan SEM-PLS. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Sulawesi Selatan dimana pengambilan sampelnya menggunakan teknik cluster random sampling dengan sampel 350 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan green organizational culture ( $\beta = 0.177$ ;  $p = 0.000$ ), Kinerja nakes green organizational culture ( $\beta = 0.625$ ;  $p = 0.000$ ), Kualitas pelayanan, kepuasan pasien ( $\beta = 0.225$ ;  $p = 0.000$ ), Kinerja nakes, Kepuasan pasien ( $\beta = 0.452$ ;  $p = 0.000$ ), Green organizational culture, Kepuasan pasien ( $\beta = 0.208$ ;  $p = 0.004$ ), Mediasi: Kualitas pelayanan, GOC, Kepuasan pasien ( $\beta = 0.037$ ;  $p = 0.021$ ), Kinerja nakes, GOC, Kepuasan pasien ( $\beta = 0.130$ ;  $p = 0.005$ ). Model menjelaskan 64,2% variabilitas kepuasan pasien ( $R^2 = 0.642$ ). Kesimpulan bahwa terdapat kontribusi, pengaruh serta peran green organizational culture sebagai mediasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja Nakes dalam meningkatkan kepuasan pasien RSUD di Sulawesi Selatan termasuk memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.*

**Keywords:** *Green organizational culture, Kepuasan pasien, Kinerja nakes, Kualitas pelayanan, RSUD*

### **PENDAHULUAN**

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan rumah sakit di era globalisasi semakin ketat seiring bertambahnya jumlah klinik dan rumah sakit (Alolayyan & Alyahya, 2023). Rumah sakit menjadi tempat pengobatan bagi seluruh lapisan masyarakat, mulai dari golongan sederhana hingga menengah keatas (Andry et al., 2023). Penyedia layanan kesehatan baik klinik, puskesmas maupun rumah sakit negeri dan swasta terus berupaya merebut

hati pasien agar menjadi pelanggan yang loyal (Musa, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan Kesehatan (Nurmawati & Pramesti, 2022). Selain menjadi ukuran kinerja sistem kesehatan, kepuasan juga mendorong penyedia layanan agar lebih bertanggung jawab terhadap pasiennya (Yanuarti, Oktavidianti, et al., 2021).

Namun, banyak rumah sakit, termasuk RSUD, masih menghadapi

tantangan dalam memberikan layanan optimal. Permasalahan yang umum ditemui mencakup lamanya waktu tunggu, keterampilan komunikasi tenaga kesehatan yang belum maksimal, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kepedulian pada aspek lingkungan rumah sakit. Kondisi ini berdampak negatif pada kepuasan pasien dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Penelitian terdahulu mengaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Yanuarti, Febriawati, et al., 2021) serta kinerja tenaga kesehatan. Selain itu, penerapan *green organizational culture* dalam manajemen rumah sakit terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan sehat (Srimulyani & Hermanto, 2022; Lee & Don, 2022).

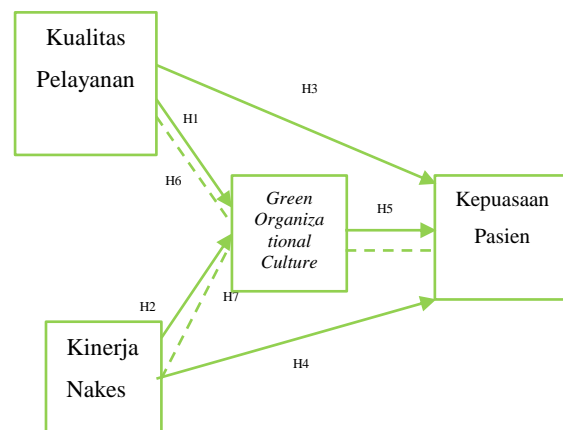
Hasil Survei Nasional Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan tahun 2023 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit berada pada kategori *baik* dengan skor 82,3, namun masih ada keluhan terkait kecepatan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan keramahan petugas. Di Sulawesi Selatan, laporan Dinas Kesehatan tahun 2024 juga mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien RSUD bervariasi antara 75–85%, dengan masalah utama pada keterbatasan fasilitas dan waktu tunggu yang panjang.

Namun demikian, masih diperlukan eksplorasi lebih lanjut terkait faktor-faktor

tersebut, khususnya dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Sulawesi Selatan yang hingga kini belum banyak diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini diperkenalkan dengan rumusan masalah: apakah kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan memengaruhi kepuasan pasien yang dimediasi oleh *green organizational culture* di RSUD Sulawesi Selatan? Urgensi penelitian ini terletak pada potensi implikasinya terhadap efektivitas kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan, serta kontribusinya dalam merancang model dan strategi manajemen layanan kesehatan yang inovatif, berkelanjutan, dan mendukung prioritas riset nasional bidang kesehatan.

## METODE

Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *survey cross-sectional* yang bersifat kausal dengan menerapkan *structural equation modelling* dengan pendekatan *partial least squares* (SEM-PLS). Berikut model penelitian:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilaksanakan pada RSUD di Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien rawat jalan pada RSUD yang terdapat di Sulawesi Selatan dimana pengambilan sampelnya menggunakan teknik *cluster random sampling* dengan sampel sebanyak 350 responden.

Adapun variabel yang diukur meliputi:

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) yang dalam penelitian akan diukur berdasarkan indikator: kenyamanan, ketepatan waktu, hubungan antar manusia, informasi, akses/keterjangkauan.
2. Variabel kinerja nakes ( $X_2$ ) yang dalam penelitian akan diukur berdasarkan indikator: *tangible, rebiality, responsiveness, assurance, emphaty*
3. Variabel mediasi *green organizational culture* (Z) yang dalam penelitian akan diukur berdasarkan indikator: penggunaan bahan ramah lingkungan, kebersihan lingkungan kerja, pengelolaan limbah medis, kesadaran lingkungan tenaga kesehatan
4. Variabel kepuasan pasien (Y) yang dalam penelitian akan diukur berdasarkan indikator: akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan, sistem layanan yang diterima

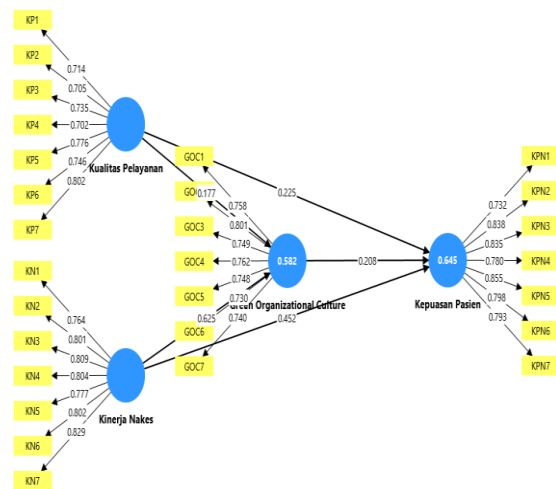
Untuk Instrumen pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner, teknik ini menggunakan skala *likert*.

Adapun teknik analisis data yang digunakan ialah SEM-PLS dengan uji outer model, inner model, serta pengujian mediasi menggunakan *bootstrapping* (5.000 resamples).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Outer Model

Sebelum dilakukan analisis *outer model* maka terlebih dahulu disajikan hasil algorithm dalam smartpls 4.1.1.2 Adapun hasil algorithm dalam smartpls 4.1.1.2 yang dapat ditunjukkan melalui gambar yaitu sebagai berikut :



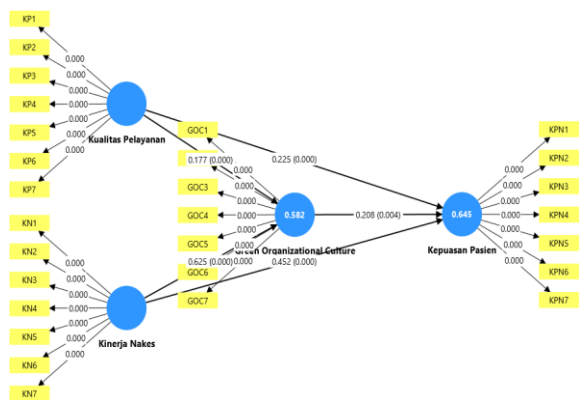
Gambar 2. algoritm dalam SMARTPLS

Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran menurut teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Korelasi yang kuat antara konstruk dan item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (*construct validity*), sehingga dalam menguji validitas

konstruk yang dapat meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan.

## 2. Model Inner Model

Analisis model struktural (*Inner model*) menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik harus diatas 1.96. Sebelum dilakukan analisis model struktural (*inner model*) maka terlebih dahulu akan disajikan hasil *bootstrapping* dengan smartpls 4.1.1.2 yang dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 3.** Hasil *Bootstrapping*

Gambar hasil *bootstrapping* dalam smartpls 4.1.1.2 maka akan disajikan besarnya nilai *R square* yang dapat ditunjukkan pada tabel, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Besarnya Nilai R Square dan Adjusted R Square

| Variabel                         | R-Square | R-Square Adjusted |
|----------------------------------|----------|-------------------|
| Kepuasan Pasien (Y)              | 0.645    | 0.642             |
| Green Organizational Culture (Z) | 0.582    | 0.579             |

Berdasarkan tabel 1 yakni dengan nilai R square dan adjusted R square dalam smartpls 4.1.1.2, dalam pengamatan penelitian yang memiliki variabel bebas (X) menggunakan lebih dari 1 maka menggunakan nilai adjusted R square yakni

untuk Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.642, hal ini dapat diindikasikan persentase sumbangsi pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Nakes) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien) sebesar 64,2 %. Sedangkan sisanya 35,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 3. Pengaruh Langsung

**Tabel 2.** Nilai *Direct Effect*

| Variabel   | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics (O/STDEV) | P values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------|
| Kualitas Pelayanan -> Green Organizational Culture | 0.177               | 0.178           | 0.047                      | 3.764                  | 0.000    |
| Kinerja Nakes -> Green Organizational Culture      | 0.625               | 0.626           | 0.047                      | 3.333                  | 0.000    |
| Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien              | 0.225               | 0.225           | 0.055                      | 4.061                  | 0.000    |
| Kinerja Nakes -> Kepuasan Pasien                   | 0.452               | 0.451           | 0.077                      | 5.872                  | 0.000    |
| Green Organizational Culture -> Kepuasan Pasien    | 0.208               | 0.209           | 0.078                      | 2.665                  | 0.004    |

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis pengaruh langsung dalam penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa semua hubungan antar variabel menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *Green Organizational Culture*. Penjelasan setiap jalur adalah sebagai berikut:

Pertama, jalur kualitas pelayanan terhadap *Green Organizational Culture* juga signifikan dengan koefisien sebesar 0.177, T-statistics 3.764, dan P-value 0.000. Ini membuktikan bahwa kualitas layanan mampu meningkatkan *Green Organizational Culture*. Dapat pula dimaknai bahwa untuk peningkatan nilai kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan nilai *Green Organizational Culture*. Dari analisis tersebut menunjukan

bahwa Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja ( $H_1$ ) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *green organizational culture* RSUD di Sulawesi Selatan.

Kedua, jalur Kinerja Nakes terhadap *Green Organizational Culture* memiliki koefisien 0.625 dengan T-statistics 3.333 dan P-value 0.000. Ini menunjukkan bahwa Kinerja Nakes secara positif dan signifikan meningkatkan *Green Organizational Culture*. Dapat pula dimaknai bahwa untuk peningkatan nilai Kinerja Nakes akan diikuti oleh peningkatan nilai *Green Organizational Culture*. Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja ( $H_2$ ) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa kinerja Nakes berpengaruh positif terhadap *green organizational culture* RSUD di Sulawesi Selatan.

Ketiga, jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan koefisien yaitu 0.225, dengan T-statistics 4.061 dan P-value 0.000. Ini berarti kualitas pelayanan efektif dalam mendorong upaya kepuasan pasien secara langsung. Dapat pula dimaknai bahwa untuk peningkatan nilai kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan pasien. Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja ( $H_3$ ) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan pasien RSUD di Sulawesi Selatan.

Keempat, jalur Kinerja Nakes terhadap kepuasan pasien memiliki koefisien 0.452 dengan T-statistics 5.872 dan P-value 0.000. Ini menunjukkan bahwa Kinerja Nakes secara positif dan signifikan meningkatkan kepuasan pasien. dapat pula dimaknai bahwa untuk peningkatan nilai Kinerja Nakes akan di ikuti oleh peningkatan nilai kepuasan pasien. Dari analisis tersebut menunjukan bahwa Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja ( $H_4$ ) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa Kinerja nakes berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan pasien RSUD di Sulawesi Selatan.

Kelima, jalur *green organizational culture* terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.208, dengan nilai T-statistics 2.665 dan P-value 0.004. Karena nilai  $P < 0.05$ , maka pengaruh ini signifikan. Artinya, semakin tinggi penerapan *green organizational culture*, maka semakin besar maka semakin baik tingkat kepuasan pasien. dapat pula dimaknai bahwa untuk peningkatan nilai *green organizational culture* akan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan pasien. Dari analisis tersebut menunjukan bahwa Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja ( $H_5$ ) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa *green organizational culture* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD di Sulawesi Selatan

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Kinerja Nakes dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi baik *Green Organizational Culture* maupun Kepuasan Pasien. Temuan ini memperkuat pentingnya investasi dalam peningkatan kualitas SDM dan pelayanan kesehatan untuk mendorong terciptanya organisasi yang berorientasi pada keberlanjutan sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

#### 4. Pengaruh tidak Langsung

Kemudian untuk pengaruh mediasi atau pengaruh tidak langsung, hasil analisisnya disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.** Nilai *Indirect Effect*

| Variabel  | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics (O/STDEV) | P values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|----------|
| Kualitas Pelayanan -> Green Organizational Culture -> Kepuasan Pasien | 0.037               | 0.038           | 0.018                      | 2.025                  | 0.021    |
| Kinerja Nakes -> Green Organizational Culture -> Kepuasan Pasien      | 0.130               | 0.131           | 0.050                      | 2.576                  | 0.005    |

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis jalur mediasi dalam model struktural, terlihat bahwa *Green Organizational Culture* berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan antara dua variabel independen, yaitu kinerja nakes dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen kepuasan pasien. Penjelasan masing-masing jalur adalah sebagai berikut:

Pertama, jalur Kualitas Pelayanan -> *Green Organizational Culture* -> Kepuasan Pasien menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.037, dengan T-statistics sebesar 2.025 dan P-value sebesar 0.021. Ini menandakan bahwa pengaruh mediasi *green organization culture* tetap signifikan. Ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan turut membentuk budaya organisasi yang berkelanjutan dan melalui budaya tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan kata lain, *green organization culture* menjadi penghubung penting dalam kualitas pelayanan terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis Nol (Ho) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja (H6) diterima, sehingga dapat dikemukakan bahwa *green organization culture* memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD di Sulawesi Selatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD di Sulawesi Selatan melalui *green organizational culture*.

Kedua, jalur Kinerja Nakes -> *Green Organizational Culture* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai koefisien sebesar 0.130, dengan nilai t-statistics sebesar 2.576 dan p-value sebesar 0.005. ini menandakan bahwa pengaruh mediasi *green organization culture* tetap signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja nakes memiliki efek tidak langsung dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui *green organization culture*. Dengan kata lain, *green organization culture* menjadi penghubung penting dalam kinerja nakes terhadap meningkatkan kepuasan pasien. Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis Nol (Ho) dalam pengujian ini ditolak dan Hipotesis kerja (H7) diterima,

sehingga dapat dikemukakan bahwa *green organizational culture* memediasi kinerja Nakes terhadap kepuasan pasien di RSUD di Sulawesi Selatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh tidak langsung kinerja nakes terhadap kepuasan pasien melalui *green organizational culture*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Green Organizational Culture* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penerapan seperti pengelolaan limbah medis yang baik, penggunaan bahan ramah lingkungan, menjaga kebersihan fasilitas, dan kesadaran lingkungan dari tenaga kesehatan tidak hanya memberikan manfaat, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pasien. Hal ini, sejalan dengan trend global bahwa keberlanjutan dan kesehatan lingkungan menjadi nilai tambah bagi kualitas layanan rumah sakit dimana pasien semakin menghargai upaya rumah sakit dalam menciptakan lingkungan yang sehat dan berkelanjutan (Trus et al., 2019)

Analisis menunjukkan bahwa *green organizational culture* memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Artinya, kualitas pelayanan dan kinerja nakes yang baik akan lebih optimal dampaknya terhadap kepuasan pasien jika didukung oleh budaya organisasi yang berorientasi pada keberlanjutan lingkungan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek *Green Organizational culture* tidak dapat diabaikan dalam strategi peningkatan

layanan kesehatan. Lingkungan yang bersih, nyaman dan sehat memperkuat persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Secara praktis, hal ini berarti upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di RSUD akan lebih efektif apabila diiringi dengan penerapan prinsip-prinsip ramah (Estanesti & Mehdibeigi, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa *green organizational culture* memiliki peran penting dalam memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Penerapan budaya organisasi yang berorientasi pada keberlanjutan lingkungan tidak hanya berdampak pada terciptanya rumah sakit yang bersih, sehat dan ramah lingkungan, tetapi juga berkontribusi langsung pada pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan (Rahman et al., 2024).

Kemudian penerapan *green organizational culture* menjadi jembatan strategis dalam penciptaan pelayanan kesehatan berkelanjutan. Dengan budaya organisasi yang mengedepankan nilai ramah lingkungan, RSUD dapat mengintegrasikan aspek kesehatan, kenyamanan dan keberlanjutan secara harmonis. Hal ini bukan hanya relevan dalam konteks peningkatan mutu layanan, tetapi juga mendukung kebijakan nasional maupun global terkait pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) (Tessema, 2025).

Prinsip *green organizational culture* menjadi salah satu pilar penting dalam pelayanan kesehatan modern, khususnya di rumah sakit yang berperan sebagai pusat layanan publik sekaligus institusi yang berkomitmen pada keberlanjutan lingkungan (Goula et al., 2021). Dalam penelitian ini, *green organizational culture* berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, prinsip *green organizational culture* selaras dengan konsep *hospital sustainability*, dimana rumah sakit tidak hanya bertanggung jawab memberikan layanan medis berkualitas, tetapi juga menjaga kesehatan lingkungan demi keberlangsungan hidup masyarakat di sekitarnya. RSUD yang konsisten menerapkan budaya ini akan mendapatkan citra positif di mata publik, meningkatkan kepercayaan pasien, serta menciptakan loyalitas pengguna layanan kesehatan (Hoxha et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa *green organizational Culture* bukan hanya faktor pendukung, tetapi merupakan elemen strategis yang mampu mengoptimalkan kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi yang berorientasi lingkungan menjadi langkah penting bagi rumah sakit dalam menghadapi tantangan pelayanan kesehatan

modern yang semakin kompleks (Gultom & Siburian, 2024).

Penelitian ini menegaskan bahwa *green organizational culture* berfungsi sebagai mediator penting. Budaya hijau dalam rumah sakit tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang sehat bagi tenaga kesehatan, tetapi juga memberikan dampak psikologis positif bagi pasien. Pasien cenderung menilai layanan lebih berkualitas ketika merasakan suasana rumah sakit yang bersih, ramah lingkungan, serta memperhatikan aspek keberlanjutan. Hal ini sejalan dengan teori *service quality* dan literatur tentang *green management*, yang menyebutkan bahwa faktor lingkungan dapat memperkuat persepsi kepuasan pelanggan (Lee & Kim, 2023; Yingfei et al., 2022).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Green Organizational Culture* berperan sebagai variabel mediasi signifikan dalam memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Budaya organisasi yang berwawasan lingkungan terbukti tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga memperkuat efektivitas pelayanan melalui praktik ramah lingkungan. Implikasinya, rumah sakit perlu mengintegrasikan *Green Organizational Culture* dalam strategi manajemen layanan kesehatan untuk meningkatkan pengalaman pasien sekaligus mendukung keberlanjutan pelayanan.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktorat Riset Teknologi dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRTPM) Kemendiktisaintek yang telah memberikan pendanaan Hibah Penelitian pada skema Penelitian Dosen Pemula (PDP), terima kasih juga kepada pihak RSUD Sulawesi Selatan yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian serta responden (pasien) yang telah bersedia meluangkan waktunya dan kepada seluruh civitas akademika Universitas Syekh Yusuf Al Makassar Gowa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alif, M., Kurniady, R., Abdallah, B., & Indrawan, N. (2022). *Analisis data multivariat dengan metode structural equation modelling (SEM) teori dan praktik menggunakan aplikasi Warp-PLS 7.0*. Deepublish.
- Alolayyan, M., & Alyahya, M. (2023). Operational flexibility impact on hospital performance through the roles of employee engagement and management capability. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09029-y>
- Andry, E., Adhikara, A., Kusumapradja, R., & Handayani, S. (2023). The role of mediation barriers to self-efficacy in improving hospital revisitation: Empirical evidence in the healthcare industry in Indonesia. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 12(1), 214–230. <https://doi.org/10.36941/ajis-2023-0018>
- Estanesti, S., & Mehdibeigi, N. (2021). The effect of green human resource management on improving the environmental performance of hospitals: The mediating role of green organizational culture. *Public Management Research*, 14(53), 115–140. <https://doi.org/10.22111/JMR.2021.36095.5264>
- Goula, A., Stamouli, M., Latsou, D., Gkioka, V., & Kyriakidou, N. (2021). Learning organizational culture in green public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041867>
- Gultom, H., & Siburian, P. (2024). The role of job satisfaction in mediating green organizational culture and servant leadership on lecturer performance in Indonesia. *Journal of System and Management Sciences*, 14, 1–18. <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.1101>
- Hoxha, G., Simeli, I., Theocharis, D., Vasileiou, A., & Tsekouropoulos, G. (2024). Sustainable healthcare quality and job satisfaction through organizational culture: Approaches and outcomes. *Sustainability (Switzerland)*, 16(9), 18. <https://doi.org/10.3390/su16093603>
- Lee, S., & Don, H. (2022). Effective medical waste management for sustainable green healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph192214820>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(1), 9–21.
- Nurmawati, D., & Pramesti, B. (2022). Kepuasan pasien BPJS rawat inap

- ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Rahman, F., Haris, F., & Febriyanto, K. (2024). Organizational support for green hospital initiatives: A case study. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 13(3), 304–314. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v13i3.501>
- Srimulyani, V., & Hermanto, Y. (2022). Organizational culture as a mediator of credible leadership influence on work engagement: Empirical studies in private hospitals in East Java, Indonesia. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 1–11. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01289-z>
- Tessema, D. (2025). The impact of green human resource management practices on corporate sustainability: The case of public hospitals. *Future Business Journal*, 11(1), 115–132. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00575-x>
- Trus, M., Galdikiene, N., Balciunas, S., Green, P., Helminen, M., & Suominen, T. (2019). Connection between organizational culture and climate and empowerment: The perspective of nurse managers. *Nursing and Health Sciences*, 21(1), 54–62. <https://doi.org/10.1111/nhs.12549>
- Yanuarti, R., Febriawati, & Angraini, W. (2021). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>
- Yanuarti, R., Oktavidianti, E., Febriawati, H., & Oktarianita. (2021). Tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>