

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan RS M di Kabupaten Pekalongan

Mokhammad Aji Edo Susanto, Chriswardani Suryawati**, Septo Pawelas Arso***

**RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, Kabupaten Pekalongan*

*** Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro*

Email: edosusanto@yahoo.com

ABSTRACT

Hospital must maintains services in order to satisfy all customer including its employees. The hospital standard of employee's satisfaction sets at 80%. The employee's satisfaction survey continued to improve from 62.4% in 2015, 63.93% in 2016, to 72.29% in 2017 but has not reached the target. This research aimed to analyze the factors influence M Hospital employees job satisfaction. This was quantitative research with cross sectional study design. This research involved 172 respondents. The sample selected by optimum allocation stratified sampling. Data was processed by bifariate analysis using the Chi Square Test and multivariate analysis using multiple logistic regression tests. Employee satisfaction has reached 84.3%, exceeding the target set by the hospital. The independent variable namely jobs, rewards, and coworkers have a significant relationship and influence to job satisfaction. Promotion, family support, payroll and benefits, work environment, and hospital policies have a relationship but the effect is less significant on job satisfaction. Leadership has no relationship with job satisfaction. The most influential factor on employee job satisfaction is the rewards factor with odd ratio = 29,124. The hospital needs to develop fair awards for employees based on performance.

Keywords: *Job Satisfaction, Hospital, Employees*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat memuaskan para pelanggannya.¹ Kepuasan merupakan representasi dari kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada para pasiennya.²

RS M merupakan sebuah rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Pekalongan yang sedang berkembang. Keberhasilan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kepuasan kerja.³ Karyawan dengan kepuasan kerja yang baik akan memberikan pelayanan prima dan memiliki semangat yang baik dan ulet untuk bekerja.⁴

Rumah sakit menetapkan standar kepuasan karyawan pada angka 80%. Survei kepuasan karyawan selama tiga tahun terakhir mendapatkan hasil yang kurang baik, dimana didapatkan nilai sebesar 62,4% pada tahun 2015 dan 63,93% pada tahun 2016 dan 72,29% pada tahun 2017.⁵ Kepuasan yang ada sudah semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun belum mencapai angka yang diharapkan.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahwa karyawan yang menyatakan puas hanya mencapai 57,37%. Survey yang dilakukan menunjukkan RS M belum mampu memberikan kepuasan sesuai standar yang ditetapkan kepada pelanggan internalnya.

RS M menetapkan standar mutu *turn over* karyawan per tahun di angka 4%. Data yang ada didapatkan angka *turn over* karyawan pada tahun 2016 mencapai angka 9,37%, dan pada tahun 2018 angka *turn over* sebesar 5,87%.⁶ Kepuasan kerja yang kurang cenderung merangsang karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tentunya akan meningkatkan *turn over* karyawan.⁷ Angka *turn over* karyawan sudah mengalami perbaikan meskipun belum dapat memenuhi target yang diharapkan sehingga perlu dipertanyakan bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan. Beberapa indikator target kinerja belum memenuhi standar yang ditentukan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengapa hal ini bisa terjadi. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan RS M perlu diteliti lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel terikat adalah kepuasan kerja, sedangkan variabel bebas terdiri dari pekerjaan yang dilakukan, promosi, penghargaan, dukungan keluarga, kepemimpinan, penggajian dan tunjangan, lingkungan kerja, rekan kerja, dan kebijakan rumah sakit.

Populasi adalah seluruh karyawan tetap di RS M. Total sampel didapatkan jumlah 172. Penentuan jumlah sampel dilakukan secara *optimum allocation stratified sampling* berdasar proporsi profesi dalam struktur tenaga kerja di rumah sakit. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis bivariat dan multivariat. *Uji Chi Square* dilakukan untuk menentukan hubungan dari masing –

masing variabel bebas terhadap kepuasan kerja. Kemudian untuk menentukan pengaruh secara bersama – sama dan menentukan faktor mana yang paling berpengaruh dilakukan dengan metode regresi logistik. Penelitian ini sudah lolos kaji etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro dengan No : 255/EA/KEPK-FKM/2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi responden berdasarkan umur didapatkan dewasa (75,6%) lebih banyak dibanding yang tua (24,4%), berdasarkan jenis kelamin didapatkan wanita (65,7%) lebih banyak dibanding pria (34,3%), berdasarkan profesi didominasi oleh perawat/bidan (41,9%) diikuti tenaga lainnya (37,2%), penunjang medis (16,9%) dan dokter (4,1%). Sebagian besar karyawan berpendidikan D3 (55,8%) dan masih ada meskipun hanya sedikit sekali yang berpendidikan di bawah SLTA (1,7%). Responden paling banyak bekerja dalam kurun waktu 6-10 tahun sebesar 40,7%, disusul 1-5 tahun sebesar 26,7%, >15 tahun sebesar 22,1%, dan 11-15 tahun sebesar 10,5%. Responden yang tinggal dekat dari rumah sakit (47,7%) lebih banyak dibanding yang sedang (25,0%) dan jauh (27,3%).

Tabel 1. Distribusi Persepsi Variabel

Variabel	Puas		Kurang Puas	
	Σ	%	Σ	%
Kepuasan kerja	145	84.3	27	15.7
Pekerjaan yang dilakukan	113	65.7	59	34.3
Promosi	68	39.5	104	60.5
Penghargaan	142	82.6	30	17.4
Dukungan keluarga	119	69.2	53	30.8
Kepemimpinan	125	72.7	47	27.3
Penggajian dan tunjangan	55	32	117	68
Lingkungan kerja	90	52.3	82	47.7

Rekan kerja	130	75. 6	42	24. 4
Kebijakan rumah sakit	123	71. 5	49	28. 5

Responden yang menyatakan merasa puas mencapai 84,3%. Tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan penilaian ini muncul lebih tinggi dibanding penilaian kepuasan kerja yang diukur oleh rumah sakit pada tahun 2017 dimana mendapatkan angka 72,29% dan pada tahun 2018 dimana mendapatkan angka 76,16%. Nilai kepuasan yang ada sudah dapat memenuhi target yang diharapkan yaitu 80%.

Pekerjaan yang sudah dilakukan dengan baik memerlukan penghargaan secara baik yang dapat diberikan melalui pemberian pujian ataupun nilai – nilai penghargaan yang lain. Atasan juga perlu mengetahui kemampuan karyawan sebagai suatu bentuk penghargaan kepada karyawan.⁷ Responden mempunyai kebanggaan juga mendapatkan penghargaan moril dari rekan kerja apabila mampu menyelesaikan pekerjaannya. Institusi perlu menjelaskan secara detail pekerjaan yang harus dilakukan sehingga

karyawan mengetahui target dari suatu pekerjaan.

Hasil analisis hubungan masing – masing variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Interpretasi Hubungan Variabel dengan Kepuasan Kerja

No	Variabel	Nilai p	Interpretasi
1.	Pekerjaan yang dilakukan	0,000	Ada hubungan
2.	Promosi	0,000	Ada hubungan
3.	Penghargaan	0.000	Ada hubungan
4.	Dukungan keluarga	0,000	Ada hubungan
5.	Kepemimpinan	0,088	Tidak ada hubungan
6.	Penggajian dan tunjangan	0,003	Ada hubungan
7.	Lingkungan kerja	0,001	Ada hubungan
8.	Rekan kerja	0,000	Ada hubungan
9.	Kebijakan rumah sakit	0,000	Ada hubungan

Hasil perhitungan besaran pengaruh dari masing – masing variabel yang mempunyai hubungan terhadap kepuasan kerja dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Kerja

Variabel	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I	
							Lower	Upper
Pekerjaan yang dilakukan	1.928	.704	7.493	1	.006	6.879	1.729	27.364
Promosi	.860	.946	.826	1	.363	2.363	.370	15.088
Penghargaan	3.372	.784	18.506	1	.000	29.124	6.268	135.326
Dukungan keluarga	1.350	.693	3.800	1	.051	3.859	.993	15.002
Penggajian dan tunjangan	.642	.937	.470	1	.493	1.901	.303	11.934
Lingkungan kerja	.303	.772	.154	1	.694	1.354	.298	6.156
Rekan kerja	1.382	.684	4.086	1	.043	3.984	1.043	15.216
Kebijakan rumah sakit	-.472	.764	.381	1	.537	.624	.139	2.790
Constant	-3.113	.825	14.224	1	.000	.044		

Faktor penghargaan merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan RS M dengan nilai Sig. = 0,000 dan nilai OR =

29,124. Temuan ini sama dengan temuan Sarwar dan Abugre bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang erat dengan sistem penghargaan. Semakin tinggi

persepsi terhadap penghargaan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.⁸ Penghargaan yang diberikan dapat berupa penghargaan terkait keuangan melalui insentif dan gaji, ataupun bentuk lain berupa promosi jabatan, pengakuan terhadap hasil dan tugas yang menantang. Karyawan cenderung akan membandingkan sistem penghargaan yang ada pada tempatnya bekerja dengan tempat lain. Pemberian penghargaan juga diharapkan dapat diberikan secara adil sesuai kinerja.

Pekerjaan yang dilakukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan RS M. Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa yang mempunyai pengaruh signifikan diantaranya adalah faktor pekerjaan itu sendiri.⁹ Mereka mengutip teori motivasi dari McGregor yang mengemukakan bahwa karyawan perlu memandang pekerjaannya sebagai suatu pekerjaan yang alamiah sehingga mereka dapat menerima dan bahkan mencari tanggung jawab dan mencari tantangan dalam pekerjaannya.

Rekan kerja yang saling menghormati, saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah, suasana kekeluargaan yang baik dan kompetisi yang sehat antara rekan kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk dapat menunjukkan kualitas kerja yang baik dan juga menampilkan sikap positif kepada rekan kerjanya yang lain. Rekan kerja diharapkan mampu menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Rekan kerja yang tidak menguasai permasalahan ditambah sikap yang menyalahkan (*blaming*) ketika ada suatu kesalahan juga bisa mengganggu kepuasan kerja.¹⁰

Pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja.¹¹ Karyawan memerlukan pengembangan diri terkait dengan peningkatan profesionalisme untuk meningkatkan kinerja. Peningkatan kompetensi merupakan salah satu wujud pengembangan karyawan. Penelitian ini menyimpulkan pengaruh dari promosi

terhadap kepuasan kerja tidak signifikan. Keterbukaan peluang untuk mendapatkan promosi sangat diharapkan oleh karyawan, sehingga promosi tidak hanya berdasarkan senioritas. Promosi tidak hanya berupa promosi jabatan namun bisa juga dalam bentuk peningkatan kompetensi. Promosi juga diharapkan dapat berjalan secara regular dan kesempatan yang ada bisa disampaikan, sehingga karyawan dapat mengetahui dan melakukan proyeksi diri untuk mencapainya.

Faktor keluarga yang sering mengalami konflik dengan karyawan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Konflik bisa saja terjadi karena adanya keterbatasan waktu dari karyawan untuk berinteraksi dengan anggota keluarganya.¹² Penelitian ini menyimpulkan pengaruh dari dukungan keluarga terhadap kepuasan kerja tidak signifikan. Faktor yang mendorong kepuasan kerja melalui kondisi sosial di keluarga diantaranya adalah dukungan keluarga kepada karyawan untuk bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaji dan tunjangan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja juga tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Ada hubungan antara tingkat kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh kebijakan dan administrasi pada rumah sakit baik negeri maupun swasta.¹³ Penelitian ini menyimpulkan pengaruh kebijakan rumah sakit terhadap kepuasan kerja tidak signifikan. Kebijakan diharapkan membantu mempermudah pekerjaan, perlindungan kerja, dan diberlakukan secara adil kepada seluruh karyawan.

Dalam penelitian ini, peran kepemimpinan tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa peran kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja karyawan.¹⁴ Dalam penelitian ini didapatkan bahwa

perilaku atasan yang sopan, atasan yang menguasai permasalahan dan bersedia membantu setiap ada kesulitan akan mendorong persepsi yang baik terhadap kepemimpinan. Pemimpin diharapkan dapat memberlakukan pemberian *reward and punishment* yang berdasarkan atas pencapaian kinerja karyawan.¹⁵

KESIMPULAN

Pekerjaan yang dilakukan, penghargaan, rekan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan RS M sedangkan promosi, dukungan keluarga, penggajian dan tunjangan, lingkungan kerja, dan kebijakan rumah sakit pengaruhnya tidak signifikan. Tidak ada hubungan antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan adalah faktor penghargaan dengan nilai *Sig.* = 0,000 dan nilai *OR* = 29,124.

Rumah sakit perlu mengembangkan pemberian penghargaan yang adil bagi karyawan berdasarkan kinerja mereka. Dengan adanya persepsi yang kurang baik tentang penggajian/tunjangan, pemberian penghargaan dalam bentuk gaji/tunjangan tambahan diharapkan membantu meningkatkan kepuasan kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Kabupaten Pekalongan yang telah memberikan ijin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomer 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Suprihatiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017 April; 6(1).
3. Hilda , Maidin A, Sudirman I. Hubungan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Imbalan dengan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Sains dan Teknologi seri Ilmu-Ilmu Kesehatan*. 2014 April; 4(2).
4. Noviyani , Warouw H, Palendeng H. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Perawat PNS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tidore Kepulauan. *E-jurnal Keperawatan (e-Kp)*. 2013 Agustus; 1(1).
5. Laporan Tahunan Tahun 2017. Pekalongan: RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan; 2017.
6. Laporan Tahunan Tahun 2018. Pekalongan : RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan; 2018.
7. Angelo Kinicki, Robert Kreitner. *Organizational Behaviour; key concepts, skills, and best practices*. 3rd ed. Biernat JE, editor. New York: McGraw-Hill/Irwin; 2008.
8. Shagufta Sarwar, James Abugre. The Influence of Rewards and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry. *The Business & Management Review*. 2013 Januari; Vol.3(Number-2).
9. Petrus Dala Wolo, Rina Trisnawati, Wiyadi. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat pada RSUD TNI AU Yogyakarta. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 2015 Desember; Vol. 17(No. 2): p. 25-34.
10. Ariani DS. Hubungan Antara Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Komitmen Karier Pada Guru SMA di Kota Salatiga. *Jurnal Psikologi Undip*. 2015 Oktober; Vol.14(No.2): p. 111-117.
11. Jimmy Fitria, Hunik Sri Runing Sawitri. Pengaruh Reward, Insentif, Pembagian Tugas dan Pengembangan Karier Pada Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Benefit Jurnal*

- Manajemen dan Bisnis*. 2017 Juni; Volume 2(Nomor 1).
12. Soeharto T. Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kepuasan Kerja: Metaanalisis. *Jurnal Psikologi*. 2010 Juni; 37(1): p. p. 189-194.
 13. Nanditya I, Mansur M, Huda S. Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2014; Vol.28(1).
 14. Made Suprpta DKSIGR. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Wake Bali Art Kuta, Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2015;; p. 430-442.
 15. Rendra Maulana Suryadilaga MAMEN. Pengaruh Reward and Punishment Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Jatim Selatan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2016 Oktober; 39(No.1): p. 156-163.