



Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Dalam Perspektif Pelanggan Internal di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X Kota Semarang

Eka Yunila Fatmasari^{1*}, Putri Asmita Wigati¹, Teguh Wibowo²

¹Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang,

²Laboratorium Audio Visual Aids Bagian Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang

*Corresponding author : ekayunila13@gmail.com

Info Artikel : Diterima 5 Agustus 2025; Direvisi 20 Mei 2025; Disetujui 21 Mei 2025; Publikasi 15 Juni 2025



ABSTRAK

Latar belakang: Manajemen pengelolaan pelanggan internal atau sumber daya manusia di RSGM P X di Kota Semarang menunjukkan kendala dalam kekurangan jumlah pegawai, angka *turn over* pegawai yang naik, ketidakcocokan calon pegawai terkait kompensasi yang diterima, dan ketidakdisiplinan pegawai terhadap jam kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dalam perspektif pelanggan internal di RSGMP-X Kota Semarang.

Metode: Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Perhitungan sampel menggunakan rumus Krejcie and Morgan dengan total sampel penelitian sebanyak 75 pegawai terdiri dari dokter gigi, dokter gigi muda, perawat dan staf non medis. Variabel yang diteliti terdiri dari Dimensi perencanaan, perilaku organisasi, kinerja, manajemen, supervisi, pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia, serta kompensasi dan manfaat yang diterima pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara bivariat dengan Uji *Chi-Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi perilaku organisasi ($p=,001$), dimensi manajemen ($p=0,003$), dimensi pengembangan dan pemeliharaan pegawai ($p=0,001$), dan dimensi kompensasi dan manfaat ($p=0,005$) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan internal di RSGMP-X. Sedangkan dimensi perencanaan ($p=0,449$), dimensi kinerja ($p=0,178$), dan dimensi supervisi ($p=0,178$) tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan internal di RSGMP-X.

Simpulan: Rumah Sakit perlu memberikan perhatian dalam memperlakukan pegawai, komunikasi antara manajemen dengan pegawai, pemberian pelatihan dan kesesuaian kompensasi dengan beban kerja serta bentuk kompensasi lainnya yang berdampak pada kepuasan pelanggan internal.

Kata kunci: Motivasi ; Kepuasan Kerja ; Pelanggan Internal

ABSTRACT

Title: Factors Associated with Job Satisfaction from the Perspective of Internal Customers at the X Teaching Dental and Oral Hospital in Semarang

Background: Human resource management at RSGM P X in Semarang City shows constraints in the limited number of employees, increasing employee turnover rates, prospective employees' incompatibility regarding the compensation received, and employee indiscipline regarding working hours.

Method: This research is quantitative research with a cross-sectional approach. The sample was the Krejcie and Morgan formula with a total research sample of 75 employees consisting of dentists, young dentists, nurses, and non-medical staff. The variables consisted of Planning, General Attitudes, Performance Issues, Management Issues, Supervisory Issues, Training and Salary Issues, and Benefits Issues. The Data collection was carried out using a structured questionnaire and analyzed bivariately with the Chi-Square statistical test.

Result: The results showed that the variables of organisational behaviour dimension ($p=.001$), management dimension ($p=0.003$), employee development and maintenance dimension ($p=0.001$), and compensation and benefits dimension ($p=0.005$) had a significant relationship with internal customer satisfaction in RSGMP-X.



Meanwhile, the planning dimension ($p=0.449$), performance dimension ($p=0.178$), and supervision dimension ($p=0.178$) are not related to internal customer satisfaction at RSGMP-X.

Conclusion: Hospitals need to pay attention to treating employees, communication between management and employees, providing training, and matching compensation with workload and other forms of compensation that impact internal customer satisfaction.

Keywords: Motivation; Job Satisfaction; Internal Customers

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peran strategis ini diperoleh karena rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang padat teknologi dan padat karya.¹ Sistem pelayanan di rumah sakit yang telah berjalan selama ini perlu ditinjau ulang untuk mengantisipasi persaingan kelas dunia. Rumah sakit tidak lagi dikelola dengan manajemen yang sederhana, tetapi juga harus mampu memenuhi kebutuhan kesehatan yang muncul akibat perubahan. Oleh karena itu, paradigma manajemen rumah sakit harus diubah agar efektif dan memiliki kemampuan untuk mengakomodasi agar dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang berubah dengan cepat.² Rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis.³

Manajemen pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, menurunkan tingkat absensi, menurunkan tingkat perputaran kerja, dan meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi.⁴ Disamping itu, Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit harus diselenggarakan secara profesional dan menyeluruh sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal tersebut, kualitas tenaga kesehatan yang berperan di rumah sakit harus profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja. Rumah sakit memonitor dan mengevaluasi kinerja yang dihasilkan secara berkesinambungan sehingga manajemen memerlukan alat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan strategis bagi organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi, salah satunya dengan melakukan survei kepuasan karyawan.¹

Pengelolaan sumber daya manusia memerlukan banyak perhatian, salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu penilaian atau cerminan dari bagaimana para pekerja merasakan pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.⁵ Setiap karyawan akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada pada dirinya, karena pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat seseorang untuk bekerja.⁶

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X atau RSGMP –X merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Kota Semarang milik Universitas Swasta. RSGMP-X sudah berdiri sejak Desember tahun 2019. RSGMP-X menunjang kegiatan pendidikan dan pembelajaran bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Swasta di Semarang, serta mengemban amanah persyarikatan yang bermanfaat untuk kemaslahatan, diantaranya berkontribusi dalam memberikan pelayanan kesehatan khusus. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi poli gigi umum, prostodonti, periodonti, konservasi, orthodonti, gigi anak, penyakit mulut, bedah mulut, dan poli dokter umum.⁷

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan X (RSGMP-X) diketahui bahwa masih terjadi kekurangan pegawai terutama perawat gigi dan staf bagian Sumber Daya Manusia, hambatan dalam proses rekrutmen dimana calon pegawai tidak melanjutkan rekrutmen karena kompensasi kurang sesuai dengan beban kerja, angka *turn over* pegawai yang naik, pegawai *resign* / keluar dengan alasan yang tidak jelas, serta pegawai kurang tertib pada ketentuan jam kerja. Selain itu, data status kepegawaian di tahun 2023 sebagian besar adalah pegawai kontrak yang dikontrak oleh rumah sakit dan pegawai kontrak yang diperbantukan dari Universitas, serta jumlah pegawai tetap yang paling sedikit jumlahnya dirumah sakit. Laporan bagian Sumber Daya Manusia juga menerangkan kurang tertibnya pegawai dalam administratif untuk cuti tahunan, cuti sakit dan izin tidak masuk kerja. Hasil survey pendahuluan juga menemukan bahwa pegawai merasa beban kerja yang berat dengan jumlah SDM yang terbatas.⁸

Kepuasan kerja yang kurang cenderung merangsang karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tentunya akan meningkatkan *turn over* karyawan.⁹ Dalam penelitian (Fatiyah, 2023) menemukan bahwa beberapa faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit X antara lain berupa kompensasi langsung yang belum maksimal, pengembangan karir yang kurang, dan lingkungan kerja berupa fasilitas yang kurang mendukung.¹⁰

Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan motivasi staf dan karyawannya. Oleh karena itu, peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan rumah sakit untuk mencapai tujuannya.¹¹

Kepuasan kerja pelanggan internal dibagi dalam beberapa kategori sesuai dengan teori kepuasan menurut Powell yaitu kepuasan dari dimensi dari

perencanaan, perilaku organisasi, kinerja, manajemen, supervisi, pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia, serta kompensasi dan manfaat yang diterima pegawai.¹²

Pelanggan internal rumah sakit adalah sumber daya manusia yang membutuhkan layanan, dukungan atau informasi dari departemen atau individu lain dalam rumah sakit untuk menjalankan tugas dengan efektif. Pelanggan internal rumah sakit terdiri dari direktur dan wakil direktur rumah sakit, pejabat struktural dan fungsional, instalasi-instalasi di rumah sakit, dan semua staf yang ada di rumah sakit.¹³

Berdasarkan fakta yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dalam perspektif pelanggan internal di RSGM Pendidikan-X Kota Semarang.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai RSGMP-X. Jumlah subjek pegawai yang diteliti sebanyak 75 sampel yang terdiri dari dokter gigi, dokter gigi muda, perawat dan staf non medis. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di rumah sakit minimal 1 tahun dan bersedia menjadi responden penelitian dengan mengisi *informed consent*.

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari dimensi perencanaan, perilaku organisasi, kinerja, manajemen, supervisi, pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia, serta kompensasi dan manfaat yang diterima pegawai.¹² Variabel bebas diukur dengan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden diluar sampel penelitian. Data dikategorikan berdasarkan nilai median menjadi kategori baik (\geq median) dan kurang baik ($<$ median) berdasarkan uji normalitas data (nilai signifikansi $\leq 0,05$) menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja pelanggan internal yang diukur dengan kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap 30 responden diluar sampel penelitian. Data dikategorikan berdasarkan nilai median menjadi puas (\geq median) dan kurang puas ($<$ median) berdasarkan uji normalitas data (nilai signifikansi $\leq 0,05$) menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

Sementara, kuesioner karakteristik responden digunakan untuk mengetahui usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja. Data penelitian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, variabel bebas dan variabel terikat dalam bentuk distribusi frekuensi.

Uji bivariat dilakukan dengan Uji *Chi-Square* untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang

berhubungan dengan kepuasan pelanggan internal. Variabel bebas dikatakan berhubungan jika nilai p -Value $< 0,05$. Penelitian ini dinyatakan telah lolos kaji etik melalui Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat dengan nomor : 312/EA/KEPK-FKM/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan gambaran karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	26	34,7
	Perempuan	49	65,3
2	Usia		
	17-25 tahun	42	56,0
	26-35 tahun	33	44,0
3	Tingkat Pendidikan		
	SMA/ SMK	3	4,0
	Akademi/ Diploma	13	17,3
	Sarjana	53	70,7
	Pasca Sarjana	1	1,3
4	Jabatan		
	Profesi Dokter Gigi	5	6,7
	Dokter Gigi	5	22,0
	Dokter Gigi muda	28	3,0
	Perawat	37	3,0
5	Masa Kerja		
	Pegawai umum/ staf non medis	5	2,0
	< 3 Tahun	61	81,3
	>3 tahun	14	18,7

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin wanita yaitu (65,3%), memiliki tingkat Pendidikan sarjana sebanyak (70,7%), rata-rata berusia 17-25 tahun sebanyak (56%), masa kerja kurang dari 3 tahun sebanyak (81,3%) dan jabatan mayoritas responden yaitu pegawai umum atau staf non medis (49,3%).

Dalam penelitian Zein P (2016) menemukan adanya pengaruh usia dan tingkat pendidikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian tersebut menemukan bahwa kepuasan kerja akan terus-menerus meningkat pada para karyawan yang profesional dengan bertambahnya usia mereka. Semakin dewasa usia karyawan maka kepuasan kerjanya akan semakin tinggi. Selain itu juga, penelitian tersebut menemukan bahwa semakin tinggi pendidikan maka akan semakin tinggi kepuasan kerjanya.¹⁴ Orang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi, formal atau informal akan mempunyai wawasan yang lebih luas terutama dalam penghayatan pekerjaan. Penghayatan pekerjaan dalam penelitian Teddy (2013) dianggap penting karena seseorang akan lebih menghayati bidang yang dia kerjakan dan dapat meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan di tempat kerja.¹⁵

Tabel 2. Deskripsi Persepsi Pelanggan Internal Terhadap Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel Bebas	Kategori			
	Baik		Kurang Baik	
	f	%	f	%
<i>Planning</i>	73	97,3	2	2,7
<i>General Attitudes</i>	65	86,7	10	13,3
<i>Performance Issues</i>	69	92	6	8
<i>Management Issues</i>	56	74,7	19	25,3
<i>Supervisory Issues</i>	69	92	6	8
<i>Training and Salary Issues</i>	60	80	15	20
<i>Benefit Issues</i>	39	52	36	48
Variabel Terikat	Puas		Kurang Puas	
	f	%	f	%
Kepuasan Pelanggan Internal	55	73,3	20	26,7

Tabel 3. Hasil Uji Hubungan

Variabel	Kepuasan Kerja Pelanggan Internal						P-value
	Kurang Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<i>Planning</i>							
Kurang Baik	1	50,0	1	50,0	2	100	0,449
Baik	19	26,0	54	74,0	73	100	
<i>General Attitudes</i>							
Kurang Baik	7	70,0	3	30,0	2	100	0,001 *
Baik	13	20,0	52	80,0	73	100	
<i>Performance Issues</i>							
Kurang Baik	3	50,0	3	50,0	6	100	0,178
Baik	17	24,6	52	75,4	69	100	
<i>Management Issues</i>							
Kurang Baik	10	52,6	9	47,4	19	100	0,003*
Baik	10	17,9	46	82,1	56	100	
<i>Supervisory Issues</i>							
Kurang Baik	3	50,0	3	50,0	6	100	0,178
Baik	17	24,6	52	75,4	69	100	
<i>Training and Salary Issues</i>							
Kurang Baik	13	86,7	2	13,3	15	100	0,001*
Baik	7	11,7	53	88,3	60	100	
<i>Benefits Issues</i>							
Less Good	15	41,7	21	58,3	36	100	0,005*
Good	5	12,8	34	87,2	39	100	

Ket : * (signifikan)

Tabel 2 menunjukkan mayoritas sebagian besar responden puas sebesar 73,3 % dan sebagian besar responden mempersepsikan dimensi perilaku organisasi, dimensi kinerja, dimensi manajemen, dimensi supervisi, dimensi pemeliharaan dan pengembangan SDM, and dimensi kompensasi dan manfaat yang diterima pegawai sudah baik. Namun terdapat responden yang mempersepsikan dimensi kompensasi dan manfaat (48%), dimensi manajemen (25,3%), dan dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM (20%) kurang baik.

Pada Tabel 3 menunjukkan faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dalam perspektif pelanggan internal di RSGMP-X Kota Semarang yaitu dimensi perilaku organisasi (p-value 0,001) , dimensi manajemen (p-value 0,003), dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM (p-value 0,001), dan dimensi kompensasi dan manfaat (p-value 0,005). Sedangkan dimensi perencanaan (p-value 0,449), dimensi kinerja (p-value 0,178), dan dimensi supervisi (p-value 0,178) tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan internal di RSGMP-X.

Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Dimensi Perencanaan

Dimensi perencanaan dalam perspektif pelanggan internal menilai bagaimana kepuasan dipersepsikan terkait rencana rumah sakit, adanya keyakinan pemimpin dan program yang dapat mencapai rencana tersebut, serta kontribusi karyawan dalam penyusunannya.¹² Rencana yang dibuat rumah sakit tersebut termasuk visi, misi, dan strategi rumah sakit. Hampir semua responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi perencanaan sudah baik (97,3%) dan hanya sebagian kecil responden (2,7 %) yang mempersepsikan dimensi perencanaan kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi perencanaan **tidak** memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X. Hasil penelitian ini didukung penelitian lain dimana persentase perawat di RSUD Tugurejo yang puas dan berpersepsi perencanaan baik lebih besar persentasenya dibandingkan perawat yang puas tetapi berpersepsi perencanaan kurang baik.¹⁶

Sementara, Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil Penelitian Salakory (2021) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelaksanaan fungsi perencanaan kepala ruangan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di Rumah Sakit X Ambon.¹⁷ Perencanaan manajerial akan memberikan pola pandang secara menyeluruh terhadap semua pekerjaan yang akan dijalankan, siapa yang akan melakukan, kapan akan dilakukan, bagaimana dan dimana kegiatan itu berlangsung.¹⁸ Perencanaan yang baik akan menempatkan sumber daya sesuai dengan ketepatan orang, waktu dan tempat dalam mencapai tujuan organisasi serta rencana evaluasi dan instrumen evaluasi untuk menjamin obyektivitas penilaian. Selain itu, Perencanaan yang memperhatikan ketepatan tersebut akan berujung pada kepuasan. Sebelum melaksanakan perencanaan terlebih dahulu dianalisis dan dikaji sistem, strategi organisasi, tujuan organisasi, sumber – sumber organisasi, kemampuan yang ada, aktifitas spesifik dan prioritasnya.¹⁹

Dimensi Perilaku Organisasi

Dimensi perilaku organisasi dalam perspektif pelanggan internal menilai bagaimana organisasi memperlakukan pegawai seperti memberikan kewenangan dalam bekerja, menyediakan lingkungan fisik kerja, memperlakukan pegawai yang rajin dikaitkan dengan karir dan kompensasi. Perlakuan terhadap pegawai ini kemudian dipersepsikan oleh pegawai dalam bentuk kepuasan atau ketidakpuasan terhadap perilaku organisasi.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi perilaku organisasi sudah baik (86,7%) dan hanya sebagian kecil responden (13,3 %) yang mempersepsikan dimensi perilaku organisasi kurang baik. Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan

bahwa dimensi perilaku organisasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspanidra (2016) dimana terdapat hubungan antara perilaku organisasi dengan kepuasan kerja pegawai dan hubungan tersebut terjadi searah. Semakin baik perilaku organisasi maka akan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan.²⁰

Penelitian lain yang serupa menemukan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa dengan adanya lingkungan kerja fisik yang kondusif dapat meningkatkan semangat kerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.²¹

Sementara dalam penelitian Ulfa (2021) menunjukkan bahwa dokter gigi klinik kimia farma sangat tidak puas dengan lingkungan kerja dan jaminan kesehatan serta keselamatan kerja, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut karena lingkungan dan faktor jaminan kesehatan dan keselamatan kerja merupakan komponen penting dalam memenuhi kepuasan seseorang dalam bekerja.²²

Penelitian Astginy (2023) menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kolaka Timur. Penelitian ini menjelaskan iklim organisasi adalah persepsi individu didalam suatu organisasi mengenai lingkungan tempat kerjanya termasuk kenyamanan di lingkungan kerja, perilaku pimpinan, tanggung jawab serta dukungan organisasi.²³ Hal ini juga didukung penelitian lainnya yang menemukan perilaku atasan yang sopan, atasan yang dapat menguasai permasalahan dan bersedia membantu ketika ada kesulitan akan mendorong persepsi yang baik terhadap kepemimpinan. Pemimpin diharapkan dapat memberlakukan pemberian *reward and punishment* yang berdasarkan atas pencapaian kinerja pegawai.²⁴

Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja dalam perspektif pelanggan internal menilai pekerjaan dan kinerja berhubungan dengan pegawai lainnya yaitu persepsi mereka terhadap semangat kerja tim dan menjadi bagian dari tim, menyukai pekerjaan dan rekan kerja mereka, serta merasa bernilai bagi pekerjaannya dan tim.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi kinerja sudah baik (92%) dan hanya sebagian kecil responden (8 %) yang mempersepsikan dimensi kinerja kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi kinerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Susanto (2020) yang menemukan bahwa Pekerjaan yang dilakukan, penghargaan, rekan kerja mempunyai

pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RS M di Kabupaten Pekalongan.²⁴

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan temuan dalam penelitian (Kojongian et al., 2021) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dari isu kinerja yaitu kerjasama tim, secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kinerja pegawai di rumah sakit Bhayangkara tingkat III Manado.²⁵

Dimensi Manajemen

Dimensi manajemen dalam perspektif pelanggan internal menilai manajemen yang berhubungan dengan karyawan yaitu bagaimana persepsi karyawan terhadap komunikasi yang dilakukan antara karyawan dan pihak manajerial Rumah Sakit sehingga karyawan mengetahui apapun perkembangan terkini tentang Rumah Sakit.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi manajemen sudah baik (74,7%) dan hanya sebagian kecil responden (25,3 %) yang mempersepsikan dimensi manajemen kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi manajemen memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian (Bakhtiar, 2018) yang menyatakan bahwa variabel komunikasi, yang dalam penelitian ini adalah komunikasi antara manajemen dengan pegawai, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanudin Pangkalan Bun.²⁶ Penelitian lain yang menemukan hasil serupa (Rusmianingsih et al., 2022) dimana terdapat hubungan antara komunikasi yang efektif antara pegawai dan manajemen rumah sakit dengan kepuasan kerja perawat. Menurut penelitian tersebut, komunikasi yang efektif selain dapat meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan.²⁷

Keberlangsungan organisasi bergantung pada kemampuan manajemen untuk menerima, mengirimkan dan menindaklanjuti informasi. Proses komunikasi menghubungkan orang-orang dalam organisasi. Informasi yang ada dalam sebuah organisasi mengintegrasikan aktivitas dari organisasi baik internal maupun eksternal, diantaranya pengharapan terhadap usaha yang telah dilakukan, pengetahuan tentang kegiatan organisasi, dan rasa percaya diri berhubungan dengan manajemen organisasi.²⁸ Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian (Sirait, 2016) dimana perawat merasa puas karena proses komunikasi yang baik yang berarti bahwa informasi yang didapat perawat sudah mampu mengintegrasikan aktivitas pekerjaan perawat di rumah sakit tersebut.²⁹

Dimensi Supervisi

Dimensi supervisi dalam perspektif pelanggan internal menilai perlakuan atasan terhadap bawahan, terkait pemberian dukungan saat supervisi dan masukan maupun perbaikan pada saat pegawai melakukan kesalahan dan juga diberikan pengakuan dari atasan apabila pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan baik.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi supervisi sudah baik (92 %) dan hanya sebagian kecil responden (8 %) yang mempersepsikan dimensi supervisi kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi supervisi **tidak** memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hal ini serupa dengan temuan dalam penelitian (Insyaniar et al., 2018) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara supervisi terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa supervisi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat karena supervisi merupakan kegiatan yang wajib dan rutin yang dilakukan oleh setiap kepala ruangan terhadap perawat pelaksana agar menghasilkan kinerja yang optimal dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Sehingga hal tersebut tidak mempengaruhi aktifitas dan tanggung jawab perawat dalam melakukan pekerjaannya.³⁰

Dimensi Pengembangan dan Pemeliharaan SDM

Dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM dalam perspektif pelanggan internal menilai aspek pemeliharaan dan pengembangan yang diberikan oleh organisasi. Hal ini mencakup pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh RS baik pada awal bekerja maupun selama bekerja, serta kesesuaian gaji yang mereka terima dengan beban kerja dan tanggung jawab mereka pada pekerjaan tersebut.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM sudah baik (80 %) dan hanya sebagian kecil responden (20 %) yang mempersepsikan dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi pengembangan dan pemeliharaan SDM memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Putri, 2018) menemukan bahwa penghasilan/ gaji perawat memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan kerja perawat ruang rawat inap RSUD Tugurejo Semarang.³¹

Dalam penelitian yang dilakukan (Hasibuan, 2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara.³² Kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa aspek pemeliharaan dan pengembangan SDM merupakan aspek yang sangat menentukan kepuasan



karyawan dalam bekerja. Pendidikan dan pelatihan adalah proses memberi bantuan kepada karyawan agar memiliki efektivitas dalam pekerjaannya yang sekarang maupun di kemudian hari, dengan jalan mengembangkan pada dirinya kebiasaan berfikir dan bertindak, keterampilan, pengetahuan, sikap serta pengertian yang tepat untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya.³³

Dimensi Kompensasi dan Manfaat

Dimensi kompensasi dan manfaat dalam perspektif pelanggan internal menilai aspek manfaat yang diberikan oleh organisasi. Aspek ini mencakup insentif non finansial (tunjangan, pensiun, asuransi) dan juga kompensasi pelengkap seperti time-off benefits (hari libur, cuti) dan program pelayanan kepada pegawai seperti koperasi, fasilitas pakaian dinas dan lain-lain.¹² Sebagian besar responden dalam tabel 2 mempersepsikan dimensi kompensasi dan manfaat sudah baik (52%) dan hanya sebagian kecil responden (48%) yang mempersepsikan dimensi kompensasi dan manfaat kurang baik. Namun hasil uji bivariat menunjukkan bahwa dimensi kompensasi dan manfaat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja pelanggan internal di RSGMP-X.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Musmiler et al., 2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara insentif dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Dr.Rasidin Padang.³⁴ Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perawat pelaksana yang menyatakan insentif baik dan puas bekerja disebabkan karena insentif yang diberikan sesuai dengan tingkat pendidikan, insentif yang diberikan mendorong semangat kerja, pembagian insentif berdasarkan penilaian kinerja yang objektif, insentif yang diterima sesuai dengan profesi, puas terhadap sistem remunerasi yang telah disosialisasikan, pembagian insentif sudah sesuai dengan yang diharapkan.³⁴

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *general attitudes* (p-value 0,001), *management issues* (p-value 0,003), *training and salary issues* (p-value 0,001), dan *benefit issues* (p-value 0,005) memiliki hubungan signifikan dengan Kepuasan Pelanggan Internal di RSGMP-X. Sedangkan Variabel *planning* (p-value 0,449), *performance issues* (p-value 0,178), dan *supervisory issues* (p-value 0,178) tidak berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan Internal di RSGMP-X. Rumah Sakit perlu memberikan perhatian dalam memperlakukan pegawai, komunikasi antara manajemen dengan pegawai, pemberian pelatihan dan kesesuaian kompensasi dengan beban kerja serta bentuk kompensasi lainnya yang berdampak pada kepuasan pelanggan internal

DAFTAR PUSTAKA

1. Yoga, T. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Universitas Indonesia; 2000
2. Sujudi. Prinsip-Prinsip Manajemen Rumah Sakit. Pendidikan Pasca Sarjana, MMR-FK UGM, Yogyakarta ; 1997.
3. Mathis, R.L., Jackson, H. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat, Jakarta ; 2001.
4. Effendi, Nasrul. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Edisi Dua. Buku Kedokteran EGC, Jakarta ; 2005.
5. Umar, Husein. Desain Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat, Jakarta ; 2008
6. Gibson, dkk. Organisasi: Perilaku- Struktur-Proses, 2. Bina Rupa Aksara, Jakarta ; 1996
7. RSGMP-X. Profil Rumah Sakit RSGMP-X Semarang [Internet]. 2021 [cited 2022 Jan 15]. Available from: <http://rsgmunimus.com/>
8. Bagian SDM RSGMP-X. Laporan Sumber Daya Manusia di RSGMP-X Periode Tahun 2023. Data Sekunder, Semarang ; 2023.
9. Angelo Kinicki, Robert Kreitner. Organizational Behaviour; key concepts, skills, and best practices. 3rd ed. Biernat JE, editor. New York: McGraw-Hill/Irwin; 2008.
10. Fatiyah S, Irawan T, Priharwanti A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Turnover Intention Pada Perawat Di Rs X Kota Pekalongan. Jurnal Litbang Kota Pekalongan 2023, 21(2) : 85-92.
11. Soeroso, S. Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit: Suatu pendekatan Sistem. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta ; 2003
12. Powell, L. Conducting Hospital Employee Satisfaction Surveys. Mountain States Group, Inc., Idaho ; 2001.
13. Zebua, M. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Guepedia, Bogor ; 2021.
14. Zein P., Setyaningrum Ratna., Marlinae Lenie. Pengaruh Usia, Pendidikan Dan Jaminan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operator Di Pt. Cakrawala Putra Bersama. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia 2016, 3(2) : 38-44.
15. Adhadika T. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja industri pengolahan di kota Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang ; 2013.
16. Komariyatun (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Perawat Pelaksana tentang Manajemen Keperawatan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia 2014, 2(3) ; 242-252

17. Salakory, Parinussa. Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruang Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Ambon. *Moluccas Health Journal* 2021, 3(3) : 10-22.
18. Nursalam, Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Keperawatan Profesional. edisi 2 Salemba Medika; 2007.
19. Ilyas Y. Perencanaan SDM Rumah Sakit. FKM Universitas Indonesia, Jakarta ; 2000.
20. Puspanidra, T. Pengaruh Iklim Komunikasi Dan Perilaku Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Bogor). *Media Bhs. Sastra Dan Budaya Wahana* 2016, 1 (12) : 4 – 13.
21. Santika, I.P., Antari, N.L.S. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata* 2020, 15 (1) : 57-68.
22. Ulfa, Ludfia., Muchlis, N., Sundari. Pengaruh Beban Kerja Dokter Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Dan Kinerja Saat Pandemi Covid Di Klinik Kimia Farm Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2021, 2 (3) : 69-80.
23. Astaginy, Niar., Ismanto., Resky. Pengaruh Iklim Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen* 2023, 1 (4) : 112-124.
24. Susanto, M.A.E., Suryawati, C., Arso., S.P. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan RS M di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 2020, 8(1) : 37-42.
25. Kojongian, V.V., Lengkong, V.P.K., Raintung, M.C. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi, Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal EMBA* 2021, 9(3) : 1108–1117.
26. Bakhtiar, H.. Pengaruh Motivasi, Koordinasi, Komunikasi, Kepuasan Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *Magenta* 2018, 7 (1) : 31–34.
27. Rusmianingsih, N., Wulan, N., Muslihah, L. Hubungan Penerapan Metode Penugasan Tim Dan Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan Tahun 2022. *Journal of Nursing Practice and Education* 2022, 3 (1) : 89–100.
28. Robbins, Stepen P. *Manajemen* Jilid 1. Erlangga, Jakarta: 2010.
29. Sirait, Elprida., Pertiwiwati, Endang., Herwati. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Haji Boejasin Pelaihari, Dunia Keperawatan 2016, 4(1) : 14-20.
30. Insyaniar, N., Razak, A., Samsualam. Pengaruh Reward, Insentif, Pembagian Tugas Dan Supervisi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Jurnal Ilmu Kesehatan Diagnosis* 2018, 13 (5) : 531–536.
31. Putri, N.P., Sriatmi, A., Fatmasari, E.Y. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2018, 6 (4): 62–71.
32. Hasibuan, Desmawaty. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuan Batu Utara. *Jurnal Ilmiah Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas LabuanBatu*, 2019, 7 (2) : 68-75.
33. Mangkuprawira, Tb. S. dan A.V. Hubeis. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor ;2009.
34. Musmiler, E., Arif, Y., Wahyudi, W.. Faktor Determinan yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi* 2020, 9 (2) ;275–282