

Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Karyawan terhadap Kualitas Manajemen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Analysis of Factors related to Employee Satisfaction towards Management Quality at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital, Manado

Nadya L. Runtuwene¹, Erwin G. Kristanto², Gustaaf A. E. Ratag³

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulagi, Manado, Indonesia

²Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulagi, Manado, Indonesia
Email: Lucyanaruntuwene@gmail.com

Received: December 28, 2022; Accepted: March 2, 2023; Published online: March 5, 2023

Abstract: Hospital as a service institution must consider the job satisfaction of its employees, so that the excellent service can be achieved which will improve the quality of hospital services. This study aimed to find out the factors related to employee satisfaction with the quality of management at Hospital Prof. Dr. R. D. Kandou Manado and analyze the relationship of these factors. This was a descriptive and analytical study with a cross sectional design through a survey with a quantitative approach. Samples were 350 employees at Prof. Dr. R. D. Kandou Hospital that met the inclusion and exclusion criteria. Independent variables were hospital policy, salary, work situation, career advancement or promotion, and job responsibilities meanwhile dependent variable was satisfaction. A questionnaire was used as the assessment instrument. The univariate analysis showed that most respondents were satisfied with hospital policies (83%), salary (87%), work situation (93%), career advancement (81%), hospital responsibilities (91%), and employee satisfaction (90%). The bivariate analysis showed that there was a relationship between employee satisfaction with hospital policy factors, salary, work situation, career advancement and responsibility ($p=0.000$). Meanwhile, the multivariate analysis showed that the most related factor to employee satisfaction with the management of hospital was work situation with a value of 39.652 ($p=0.004$). In conclusion, factors that influence job satisfaction include hospital policies, salary, work situation, responsibility, career advancement or promotion. The most related factor is work situation.

Keywords: employee satisfaction; management quality; hospital

Abstrak: Rumah Sakit (RS) sebagai institusi pelayanan harus mempertimbangkan kepuasan karyawan agar pelayanan prima dapat tercapai yang akan meningkatkan mutu pelayanan RS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap kualitas manajemen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado dan menganalisis hubungan faktor-faktor tersebut. Jenis penelitian ialah deskriptif analitik dengan desain potong lintang melalui survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ialah 350 karyawan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel bebas ialah kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan, peningkatan karir, dan tanggung jawab pekerjaan, sedangkan variabel terikat ialah kepuasan. Instrumen penilaian dengan menggunakan kusioner. Hasil analisis univariat mendapatkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kebijakan rumah sakit (83%), gaji (87%), situasi pekerjaan (93%), peningkatan karir (81%), tanggung jawab rumah sakit (91%), dan kepuasan karyawan (90%). Hasil analisis bivariat mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan karyawan dengan faktor kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan, peningkatan karir dan tanggung jawab ($p=0,000$). Hasil analisis multivariat mendapatkan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen RS ialah situasi pekerjaan dengan nilai 39,652 ($p=0,004$). Simpulan penelitian ini ialah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan ialah kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan, peningkatan karir dan tanggung jawab. Faktor yang paling berhubungan ialah situasi pekerjaan.

Kata kunci: kepuasan karyawan; kualitas manajemen; Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan tonggak terpenting dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk organisasi dalam bidang pelayanan seperti rumah sakit, mempertahankan kinerja dari para staf merupakan peran kunci dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pasien. Sumber daya manusia yang hebat harus ditopang oleh sistem manajemen yang baik. Oleh karena itu, rumah sakit membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang prima melalui kreativitas dan komitmen.¹

Karyawan rumah sakit merupakan aset rumah sakit yang harus dikelola dan dikembangkan, bukan hanya sebagai faktor produksi.^{2,3} Kepuasan kerja karyawan yang tinggi dapat berdampak positif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain gaji, beban pekerjaan, promosi, pengawasan dan rekan kerja.⁴ Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi hasil kerja maupun perilaku kerja dari seorang karyawan di antaranya motivasi, budaya organisasi, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja itu sendiri. Kelima faktor tersebut menjadi dasar yang harus diterapkan dalam sebuah institusi atau lingkungan kerja.⁵

Kepuasan kerja berperan penting dalam pembentukan kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan, dimana hasil akhirnya akan memengaruhi kualitas pelayanan.⁶ Kepuasan kerja dapat dilihat dari dua perspektif, di sisi karyawan dapat menciptakan perasaan nyaman dalam bekerja, sedangkan pada sisi perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima.⁷

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi bagaimana dan mengapa seseorang bekerja. Ketidakpuasan kerja karyawan terhadap manajemen berhubungan dengan faktor gaji, pengakuan, hubungan interpersonal, pengawasan dan kondisi kerja.⁸

Berdasarkan hal-hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti analisis tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap kualitas manajemen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain potong lintang melalui survei dan pendekatan kuantitatif, bersifat. Populasi penelitian ialah seluruh karyawan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado dengan total sebanyak 2411 karyawan. Sampel yang diambil ialah sebagian dari populasi penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan besaran sampel menggunakan rumus Slovin sebanyak 350 karyawan. Variabel yang dinilai meliputi variabel bebas di antaranya kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan, peningkatan karir atau promosi, dan tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan variabel terikat di antaranya kepuasan karyawan. Instrumen penilaian dengan menggunakan kusioner.

HASIL PENELITIAN

Jumlah pegawai di RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado sebanyak 2411 karyawan yang terdiri dari 70 dokter umum, 252 dokter spesialis, 3 dokter gigi, 5 dokter gigi spesialis, 1125 perawat dan bidan, 268 tenaga kesehatan lainnya, dan 687 tenaga administratif. Tabel 1 memperlihatkan karakteristik responden, yaitu sebagian besar berusia 31-40 tahun (40,9%), dan berjenis kelamin perempuan (72%).

Tabel 2 memperlihatkan analisis kepuasan yaitu sebagian besar responden merasa puas dengan kebijakan rumah sakit (83%), puas dengan gaji (87%), puas dengan situasi pekerjaan (93%), peningkatan karir (81%) dan tanggung jawab rumah sakit (91%). Berdasarkan hasil kepuasan karyawan secara umum diperoleh sebagian besar merasa puas (90%)

Tabel 3 memperlihatkan hasil analisis bivariat. Sebagian besar responden merasa puas dengan kebijakan rumah sakit (99%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, artinya kebijakan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Tabel 1. Karakteristik responden

Variabel	N	%
Usia (tahun)		
≤ 20	1	0.3
21-30	89	25.4
31-40	143	40.9
41-50	74	21.1
>50	43	12.3
Jenis kelamin		
Laki-laki	97	28
Perempuan	253	72

Tabel 2. Analisis kepuasan secara univariat

Variabel	N	%
Kebijakan rumah sakit		
Puas	289	83
Kurang puas	61	17
Gaji		
Puas	303	87
Kurang puas	47	13
Situasi pekerjaan		
Puas	324	93
Kurang puas	26	7
Peningkatan karir		
Puas	284	81
Kurang puas	66	19
Tanggung jawab		
Puas	319	91
Kurang puas	31	9
Kepuasan karyawan		
Puas	316	90
Kurang puas	34	10

n = jumlah responden , % = persentase

Berdasarkan hubungan gaji dengan kepuasan karyawan didapatkan sebagian besar responden merasa puas (99%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$ artinya besaran gaji berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Demikian pula pada hubungan situasi pekerjaan dengan kepuasan karyawan didapatkan sebagian besar responden merasa puas (96%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$ artinya situasi pekerjaan berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Pada hubungan peningkatan karir dengan kepuasan karyawan didapatkan sebagian besar responden merasa puas (99,6%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$ artinya peningkatan karir berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Berdasarkan hubungan tanggung jawab dengan kepuasan karyawan didapatkan sebagian besar responden merasa puas (95%). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$ artinya tanggung jawab berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou.

Nilai Exp (B) tertinggi yakni situasi pekerjaan (39.652). Nilai Exp (B) paling tinggi menunjukkan bahwa situasi pekerjaan merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou.

Tabel 3. Hubungan kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan, peningkatan karir, tanggung jawab dengan kepuasan karyawan ($p < 0,000$)

Variabel	Kepuasan Karyawan				Total	
	Puas		Kurang puas		N	%
	N	%	N	%	N	%
Kebijakan rumah sakit						
Puas	286	99	30	49	316	90
Kurang puas	3	1	31	51	34	10
Total	289	100	61	100	350	100
Gaji						
Puas	299	99	17	36	316	90
Kurang puas	4	1	30	67	34	10
Total	303	100	47	100	350	100
Situasi pekerjaan						
Puas	312	96	4	15	316	90
Kurang puas	12	4	22	85	34	10
Total	324	100	26	100	350	100
Peningkatan karir						
Puas	283	99,6	33	50	316	90
Kurang puas	1	0,4	33	50	34	10
Total	284	100	66	100	350	100
Tanggung jawab						
Puas	304	95	19	61	323	92
Kurang puas	15	5	12	39	27	8
Total	319	100	31	100	350	100

n = jumlah, % = persentase

Tabel 4. Hasil analisis multivariat terhadap faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan karyawan

Variabel	B	SE	Wald	Sig.	Exp (B)
Kebijakan rumah sakit	2,626	1,110	5,597	0,018	13,812
Gaji	2,634	0,957	7,578	0,006	13,936
Situasi Pekerjaan	3,680	1,261	8,513	0,004	39,652
Peningkatan karir	3,437	1,174	8,577	0,003	31,095
Tanggung Jawab	1,589	0,987	2,562	0,109	4,851

BAHASAN

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja dan faktor finansial seperti gaji.⁹ Kondisi lingkungan kerja tersebut berpengaruh positif dan bermakna terhadap kepuasan kerja.¹⁰ Pada penelitian ini, didapatkan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit sebesar 316 responden (90%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas manajemen rumah sakit sudah baik yang akhirnya berdampak pada pola perilaku karyawan untuk proaktif dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian oleh Nanditya et al¹¹ melaporkan bahwa kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan kebijakan dan administrasi rumah sakit. Salah satunya ialah peran kepemimpinan yang berdampak bermakna pada kepuasan kerja karyawan. Perilaku atasan yang sopan, dapat menyelesaikan permasalahan, dan bersedia membantu akan mendorong persepsi baik dari karyawan terhadap kepemimpinan. Pemimpin diharapkan dapat memberlakukan pemberian penghargaan dan sanksi berdasarkan capaian kinerja karyawan.¹² Pada penelitian ini didapatkan

bahwa setiap kebijakan dari pihak RSUP Prof. Dr. R. D Kandou, diambil untuk kepentingan Bersama; hal ini berdasarkan hasil penelitian yaitu sebagian besar responden merasa puas dengan kebijakan rumah sakit.

Kepuasan kerja memiliki hubungan bermakna dengan sistem penghargaan. Penghargaan tersebut terkait insentif dan gaji ataupun bentuk lain berupa promosi jabatan dan pengakuan terhadap hasil dan tugas.¹³ Karyawan cenderung akan membandingkan sistem penghargaan yang ada di tempat kerjanya dengan tempat lain. Pada penelitian ini didapatkan hubungan antara gaji dan kepuasan karyawan ($p=0,0000$). Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Kurnia¹⁴ yang melaporkan adanya hubungan antara gaji dengan kepuasan kerja ($p=0,000$). Gaji merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong seseorang untuk puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya.¹⁵ Penulis menyimpulkan bahwa besaran gaji yang sebanding dengan beban kerja akan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan kinerja yang lebih baik dan meningkatkan prestasi kerja. Upah yang baik adalah upah yang adil dan jumlahnya memuaskan, memenuhi kebutuhan dasar dan juga kebutuhan lain (pendidikan, kesehatan, rekreasi).¹⁶ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara gaji dan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Kepuasan karyawan dapat dinilai dari ketepatan pemberian gaji dan jumlah yang sesuai dengan kontrak kerja.

Situasi pekerjaan juga berhubungan dengan kepuasan kerja.¹⁷ Kondisi lingkungan kerja mempunyai makna penting bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya karena perasaan senang terhadap kondisi lingkungan kerja akan menciptakan rasa betah dan senang terhadap pekerjaannya. Pada penelitian ini didapatkan sebagian besar responden merasa puas dengan kondisi pekerjaannya yakni 312 responden (96%) dan terdapat hubungan antara situasi pekerjaan dengan kepuasan karyawan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou. Hal ini dilihat dari situasi pekerjaan baik fisik maupun non fisik. Fisik berupa lingkungan pekerjaan, sarana dan prasarana yang mendukung, sedangkan non fisik berupa rekan kerja dan atasan yang kesemuanya sangat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan karyawan.

Hasil penelitian terhadap variabel pengembangan karir juga menunjukkan hubungan dengan kepuasan karyawan. Pengembangan karir atau promosi tersebut dapat membuat karyawan merasa dihargai dan dihormati oleh pihak rumah sakit. Hal tersebut dapat memberikan motivasi kerja bagi karyawan. Pengembangan diri terkait peningkatan profesionalisme untuk meningkatkan kinerja. Sistem promosi yang baik dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu perawat memiliki kesempatan yang sama dalam menempati jabatan baru yang lebih tinggi.¹⁶ Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa kepuasan karyawan atas pengembangan karir dirasakan puas dikarenakan sesuai dengan realita yang ada yaitu lama bekerja dan kinerja merupakan faktor yang memengaruhi peningkatan karir di rumah sakit.

Faktor tanggung jawab pekerjaan juga berhubungan dengan kepuasan kerja di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Hal ini dapat dilihat dari karyawan dapat menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya dan juga dari absensi karyawan. Penelitian oleh Mulatinah et al¹⁸ melaporkan bahwa tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan kerja namun berbeda halnya dengan penelitian oleh Nurfrida¹⁹ yang melaporkan hal sebaliknya. Kepuasan kerja akan berdampak pada ketidakhadiran atau absen dari karyawan.²⁰ Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang kurang, cenderung akan melalaikan pekerjaannya.²¹

SIMPULAN

Kebijakan rumah sakit, gaji, situasi pekerjaan atau lingkungan kerja, peningkatan karir atau promosi, dan tanggung jawab memiliki hubungan dengan kepuasan karyawan terhadap manajemen rumah sakit. Faktor yang paling berhubungan ialah situasi pekerjaan.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Prayoga D. Analisis kepuasan karyawan dan akreditasi rumah sakit. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*: 2017;2(2): 269-89.
2. Ramadhan S. Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Teknologi dan Managemn Industri*. 2015;1(2): 36-9.
3. Isvandiari A, Purwanto A. Pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis Rumah Sakit Islam Malang. *JIBEKA*. 2022;11(1):38-43.
4. Sirait E, Pertiwiwati E. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari. *Dunia Keperawatan*. 2016;4(1):14-20.
5. Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada; 2017. p. 189-93.
6. Mathis RL, Jackson JH. *Human Resources Management (10th ed)*. Jakarta: Salemba Empat; 2011
7. Suwarno, Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta; 2011.
8. Maulana A, Munandar T. Hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Repository IMWI*: 2019;2(1): 2620-8490
9. Aprilia F. Pengaruh beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *JOM Fekon*. 2017;4(1):87-100.
10. Sitinjak LN. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2018;60(2):162-8.
11. Nanditya I, Mansur M, Huda S. Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit: *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2014;28(1):51-3
12. Suprpta M. Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Studi pada Wake Bali Art Kuta, Bali). *EJurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2015;4(06):430-42.
13. Sarwar S, Abugre J. The influence of rewards and job satisfaction on employees in the service industry. *Bus Manag Rev*. 2013; 3(2):1-3.
14. Kurnia. Hubungan supervisi, rekan kerja, gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, promosi jabatan dan jenis pekerjaan dengan kepuasan kerja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2018;6(4):321-9.
15. Triwijayanti. Hubungan antara kepuasan kerja perawat dengan komitmen organisasi di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*. 2017;4(1):44-9.
16. Robbins SP, Judge TA. *Perilaku Organisasi (16th ed)*. Terjemahan Saraswati R, Sirait F. Jakarta: Salemba Empat; 2015.
17. Nafi'ah, AC. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja dokter spesialis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pasca implementasi jaminan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2016;4(1):1-11.
18. Mulatinah M, Kana N, Warsito BE. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Budi Rahayu Pekalongan [Master Thesis]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2014.
19. Nurfrida. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2018; 6(4): 62-71.
20. Hamali. *Pemahaman Sumber Daya Manusia (3rd ed)*. Jakarta: PT Buku Seru; 2018.
21. Hardiansyah. Kepuasan kerja sebagai faktor terbentuknya sikap kerja pegawai negeri sipil kantor Kecamatan Klampis. 2018;12(2):167- 87.