

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan Rumah Sakit, dimana untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan loyalitas karyawan pada Rumah Sakit untuk dapat terus berpartisipasi dalam memberikan kemampuannya yang terbaik. Hal ini dapat diusahakan bila karyawan merasakan adanya kepuasan kerja didalam organisasi tempat ia bekerja. Oleh karena itu loyalitas karyawan pada perusahaan dapat dicapai melalui kepuasan karyawan dalam bekerja dan agar pelayanan kesehatan dapat memenuhi tuntutan masyarakat maka sikap dan kesetiaan (loyalitas) praktek pegawai dalam menjalankan tugasnya, meliputi antara lain : ketaatan atau kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran menurut Gouzaly (1996 ; 485) dalam skripsi Nurmatin (2005).

Loyalitas merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit, jika Rumah Sakit menghendaki karyawannya bisa bekerja dengan lebih baik untuk tujuan Rumah Sakit. Maka karyawan dengan loyalitas yang tinggi selalu mempunyai semangat, tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan setiap tugasnya dan selalu melindungi dan berfikir memajukan Rumah Sakit semaksimal mungkin, sebaliknya karyawan yang tidak memiliki loyalitas cenderung kurang bertanggung jawab, mengerjakan pekerjaannya seadanya dan tidak setia pada rumah sakit. Loyalitas sangat berpengaruh

dalam mengaktualisasikan kemampuan karyawannya, untuk itu Rumah Sakit harus mengetahui latar belakang karyawannya.

Ketika seseorang memasuki Rumah Sakit untuk bekerja pada Rumah Sakit tersebut, tentu ia mempunyai harapan agar kebutuhan dan keinginan hidupnya dapat terpenuhi. Apabila kebutuhan karyawan terpenuhi, maka akan membarikan motivasi dalam melakukan pekerjaan sehingga menimbulkan kepuasan dalam bekerja, yang pada gilirannya juga akan memberikan kontribusi yang baik bagi Rumah Sakit.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. (As,ad,2003). Smith, Kendall, dan Hullin, 1969 (dalam Gibson, dkk, 2000) menyebutkan lima komponen kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Pertama, pekerjaan yaitu sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab. Kedua, kesempatan untuk promosi yaitu adanya kesempatan untuk maju. Ketiga, supervisor atau atasan yaitu kemampuan atasan untuk membantu dan mendukung pekerja atau bawahannya. Keempat, gaji atau upah yaitu suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari pembayaran. Kelima, rekan kerja yaitu sejauh mana rekan kerja bersahabat, kompeten dan saling mendukung.

Menurut Siagian (2004), “Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negative tentang

pekerjaannya”. Pada dasarnya kepuasan kerja itu bersifat individual. Tingkat kepuasan antara karyawan yang satu dengan yang lain berbeda. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus bisa mengarahkan karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan memberikan hak-hak yang harus diterima oleh karyawannya.

Kepuasan kerja karyawannya akan menumbuhkan sikap dan perilaku positif dalam pekerjaan dan lingkungan kerja. Sedangkan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya akan menimbulkan perilaku yang negative, seperti tingkat absensi yang tinggi, kerja yang menurun, keterlibatan kurang dan dapat berakhir dengan keinginan untuk keluar dari tempat kerja. Keinginan untuk keluar dari tempat kerja akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Menurut Wingfield dan Berry (Mempertahankan Karyawan Unggul, 2002) kerugian tersebut antara lain :

- a. Turnover karyawan yang tinggi seringkali merepotkan karyawan lainnya maupun para pelanggan; karyawan yang mengundurkan diri selalu membawa serta pengetahuan yang telah diperolehnya.
- b. Pergantian karyawan menimbulkan biaya. Biaya penggantian seseorang karyawan diperkirakan mencapai lebih dari dua kali gaji setahun (bahkan akan lebih besar lagi bila karyawan yang keluar tersebut adalah manajer menengah), dan biaya ini belum termasuk biaya pengetahuan yang hilang.
- c. Merekrut karyawan memerlukan waktu dan upaya yang besar yang sebagian akan terbuang sia-sia. Disinipun perusahaan harus bersaing untuk

mendapatkan karyawan yang bermutu, dan calon karyawan selalu menggunakan besarnya gaji dan benefit sebagai pertimbangan.

- d. Menggabungkan karyawan baru agar mampu menjalankan tugas dengan baik perlu waktu relative lama.
- e. Pada banyak perusahaan, kehilangan karyawan menyebabkan efek domino. Bila seorang karyawan keluar, karyawan lainnya juga akan terpicu mencari kesempatan di tempat lain. Padahal kesempatan baik terbuka di perusahaan, yaitu dengan keluarnya seorang karyawan tersebut, berarti karyawan lainnya berkesempatan untuk menggantikan posisi yang ditinggalkan karyawan yang keluar tersebut.

Agar kerugian-kerugian tersebut tidak dialami oleh Rumah sakit maka Rumah Sakit harus mampu membangun loyalitas karyawan terhadap Rumah Sakit, loyalitas karyawan terhadap Rumah sakit terjadi jika :

- a. Percaya bahwa mereka dapat bertahan.
- b. Percaya jika mereka bertahan akan menerima imbalan.
- c. Mereka menghargai hasil tersebut. Dengan kata lain, motivasi mereka untuk tetap bertahan di Rumah Sakit dengan mengharapkan memperoleh imbalan hasil.

Di era zaman sekarang ini adakah seseorang yang bersedia mengabdikan seumur hidupnya hanya pada satu majikan? Adakah seseorang karyawan yang loyal pada satu organisasi? Sedangkan loyalitas adalah akar dari timbulnya berbagai konflik atau masalah di Rumah Sakit. dengan adanya tingkat perawat yang keluar relative meningkat pada tahun 2010 sejumlah 5

perawat (8,9%) dari total 56 perawat dan Pada tahun 2011 dari bulan Januari – April sejumlah 5 (8,5%) dari total 59 perawat ( sumber : Bidang kesekretariatan Rumah Sakit Islam Purwokerto, 2011 ). Oleh sebab itu Rumah sakit harus membangun loyalitas dalam diri karyawannya, agar mereka memberikan kontribusi terbaik bagi Rumah Sakitnya dan salah satu penentu loyalitas karyawan terhadap Rumah sakit adalah kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang **“Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto”**

## **B. Perumusan Masalah**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: bagaimana hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Rumah Sakit Islam merupakan Rumah Sakit yang bergerak dibidang pelayanan medis dengan kualitas terpercaya, baik dari segi sumber daya manusia maupun sumber daya materialnya sehingga harus tetap dijaga keberadaan karyawannya sebagai sumber daya yang memiliki peran yang penting. Oleh karena itu di dalam penulisan skripsi ini penulis ingin membatasi penelitiannya hanya pada Rumah Sakit Islam yang berlokasi di Purwokerto.

Dengan merumuskan masalah penelitiannya adalah sebagai berikut :  
Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di Rumah sakit  
Islam Purwokerto

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat untuk tetap bekerja di Rumah Sakit Islam Purwokerto Kabupaten Banyumas.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja perawat RSIP
- b. Mengetahui gambaran tingkat loyalitas perawat RSIP
- c. Menganalisa hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di RSIP

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pada umumnya, dan organisasi pada khususnya tentang kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di Rumah Sakit.

### **2. Bagi objek penelitian**

#### **a. Bagi pihak Rumah Sakit (pimpinan)**

Bagi pimpinan atau atasan, sebagai bahan masukan dalam usaha pengembangan organisasi dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan-kepentingan karyawan sehingga akan terwujud lingkungan yang kondusif.

#### **b. Bagi Perawat**

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan baik secara langsung maupun tidak langsung pada Perawat khususnya tentang hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di Rumah Sakit.

### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Memberikan tambahan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat terhadap rumah sakit.

## E. Penelitian Terkait

Pada penelitian sebelumnya terdapat penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian dari Kamilus Jerimianto (2005) dengan judul “Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Loyalitas pengemudi taksi pada PT BLUE BIRD GROUP” penelitian menggunakan *Analisis Deskriptif dan Analisis korelasi dengan teknik Convenience Sampling*. hasil perhitungan yang didapat dengan menggunakan koefisien korelasi rank spearman antara hubungan kepuasan kerja dan loyalitas adalah sebesar 0,625 hasil menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan searah karena hasilnya positif dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Dari perhitungan korelasi rank spearman juga dapat disimpulkan bahwa variabel imbalan yang pantas menjadi variabel yang paling erat hubungannya terhadap loyalitas dengan korelasi tertinggi sebesar 0,501.

Perbedaan dengan yang diteliti adalah Kamilus Jerimianto menggunakan jenis penelitian *Analisis Deskriptif dan Analisis korelasi* dengan fokus penelitian “Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Loyalitas pengemudi taksi pada PT BLUE BIRD GROUP” sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti di sini adalah melakukan penelitian *kuantitatif* dengan jenis penelitian *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan fokus penelitian “Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto”.

Penelitian dari Arlies Chrismasanti (2005) juga mendukung penelitian berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan pada PT

Inti Bergas Internasional”. Jenis penelitian ini adalah *Koefisien Korelasi* dilakukan untuk mengukur hubungan kedua variable berdasarkan jenis dan skala variabel, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada perusahaan. Ini berarti, jika kepuasan kerja meningkat maka loyalitas karyawan pada perusahaan juga akan meningkat.

Perbedaan dengan yang diteliti oleh Arlies Chrismasanti (2005) menggunakan jenis penelitian *Koefisien Korelasi* dengan fokus penelitian tentang ”Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan pada PT Inti Bergas Internasional”. Sedangkan fokus penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti disini adalah melakukan penelitian *kuantitatif* dengan jenis penelitian *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *Cross Sectional* dan *teknik total sampling* dengan fokus penelitian ”Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Islam Purwokerto”.

Pada penelitian sebelumnya terdapat penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian dari Yenny Rachmawati Setiawan (2006) dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi Untuk mencapai Keunggulan Bersaing Pada Bank Permata Cabang Yogyakarta “ penelitiannya menggunakan *Deskriptif*. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas dari lima dimensi (reliability, assurance, tangible, emphaty, responsiveness) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Perbedaan dengan yang diteliti adalah Yenny Rachmawati Setiawan menggunakan jenis penelitian

#### Keaslian penelitian

Judul	Nama	Tahun dan	Rancangan	Variabel	Hasil

Penelitian	Peneliti	Tempat Penelitian	Penelitian	Penelitian	Penelitian
Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Ambarawa.	Yudhi Nurhidayanto	Tahun 2002, di RSUD Ambarawa	Menggunakan metode Explanatory Research dengan pendekatan cross sectional	Variabel bebas : umur, status pegawai, masa kerja, insentif, promosi, kondisi lingkungan, teman kerja, dan peran atasan. Variabel terikat : kepuasan kerja	Ada hubungan yang bermakna antara umur, status pegawai, masa kerja, dan insentif dengan kepuasan kerja, dan nilai $p < 0,05$ . Tetapi antara promosi, kondisi lingkungan, teman kerja,

					dan peran atasan tidak ada hubungan yang bermakna, dengan nilai $p>0,05$ .
Beberapa Karakteristik Individu Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Operator Bag Processing PT Coca Cola Amatil Indonesia Bottling	Bambang Suhartono	Bulan Oktober 2001, di PT Coca Cola Amatil Indonesia Bottling Semarang Jl. Raya Semarang Bawen km 30 Ungaran	Menggunakan metode Explanatory Research dengan pendekatan cross sectional	Variabel bebas : Umur, masa kerja, dan tingkat pendidikan. Variabel terikat : kepuasan kerja	Ada hubungan yang bermakna antara umur, masa kerja dan tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja, dengan nilai $p<0,05$ .

Semarang					
Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Semarang 2005	Rikka Budiarti	Bulan Juni 2005 di ruang rawat inap RS Bayangkara Kota Semarang	Menggunakan metode Penelitian Deskriptif Analitik dengan pendekatan cross sectional	Variabel bebas : umur, lama kerja, insentif, penghargaan, lingkungan kerja, dan teman sejawat dengan teman sejawat. Variabel terikat : kepuasan kerja.	Ada hubungan antara insentif, penghargaan, lingkungan kerja, dan teman sejawat dengan kepuasan kerja, dengan nilai $p < 0,05$ . Tidak ada hubungan antara umur dan lama kerja dengan kepuasan kerja,

					dengan nilai $p > 0,05$
--	--	--	--	--	----------------------------



## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan studi *cross sectional* yang mempelajari hubungan variabel independen dengan variable dependen. Variabel yang diamati adalah kepuasan kerja, masa kerja, insentif, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan dan pengembangan diri. Pertimbangan penelitian menggunakan rancangan *Cross Sectional* ini karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan tentang hubungan loyalitas dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Rumah Sakit Islam Purwokerto

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja.

## **Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan loyalitas dengan kepuasan kerja perawat terhadap rumah sakit

## 2. Tujuan Khusus

### **Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memiliki manfaat, yang antara lain:

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai dasar pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat demi perkembangan dan kemajuan rumah sakit itu sendiri.

#### 2. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman yang sangat banyak serta merupakan sarana yang sangat baik dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini dipelajari ke dalam praktek sebenarnya.

#### 3. Bagi pihak lain

Memberikan tambahan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang hubungan loyalitas dengan kepuasan kerja perawat terhadap rumah sakit

### **PENELITIAN TERKAIT**

## Keaslian penelitian

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tahun dan Tempat Penelitian	Rancangan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Ambarawa.	Yudhi Nurhidayanto	Tahun 2002, di RSUD Ambarawa	Menggunakan metode Explanatory Research dengan pendekatan cross sectional	Variabel bebas : umur, status pegawai, masa kerja, insentif, promosi, kondisi lingkungan, teman kerja, dan peran atasan. Variabel terikat : kepuasan kerja	Ada hubungan yang bermakna antara umur, status pegawai, masa kerja, dan insentif dengan kepuasan kerja, denagan nilai $p < 0,05$ . Tetapi antara promosi, kondisi

					lingkungan, teman kerja, dan peran atasan tidak ada hubungan yang bermakna, dengan nilai $p > 0,05$ .
Beberapa Karakteristik Individu Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Operator Bag Prossing PT Coca Cola Amatil	Bambang Suhartono	Bulan Oktober 2001, di PT Coca Cola Amatil Indonesia Bottling Semarang Jl. Raya Semarang Bawen km 30 Ungaran	Menggunakan metode Explanatory Research dengan pendekatan cross sectional	Variabel bebas : Umur, masa kerja, dan tingkat pendidikan. Variabel terikat : kepuasan kerja	Ada hubungan yang bermakna antara umur, masa kerja dan tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja, dengan nilai $p < 0,05$ .

Indonesia					
Bottling					
Semarang					
Beberapa	Rikka	Bulan Juni	Menggunakan	Variabel	Ada
Faktor Yang	Budiarti	2005 di	an metode	bebas :	hubungan
Berhubunga		ruang rawat	Penelitian	umur,	antara
n		inap RS	Deskriptif	lama	insentif,
Dengan		Bayangkar	Analitik	kerja,	penghargaan
Kepuasan		a	dengan	insentif,	,
Kerja		Kota	pendekatan	pengharg	lingkungan
Perawat di		Semarang	cross	aan,	kerja, dan
Ruang			sectional	lingkung	teman
Rawat				a	sejawat
Inap RS				n kerja,	dngan
Bhayangkara				teman	kepuasan
Semarang				sejawat.	kerja ,
2005				Variabel	dengan
				terikat :	nilai $p < 0,05$ .
				kepuasan	Tidak ada
				kerja.	hubungan
					antara umur
					dan
					lama kerja
					dengan

					kepuasan kerja, dengan nilai $p>0,05$
--	--	--	--	--	---------------------------------------

Laporan tahunan bagian keperawatan menyatakan bahwa bagian keperawatan masih menghadapi masalah disiplin kerja perawat yang rendah. Hal ini terlihat dengan seringnya perawat meninggalkan dinas dalam jam kerja, pulang sebelum jam kerja. Selain itu ada permintaan pindah 12 orang dari perawat Instalasi Rawat Inap A / B Rumah Sakit Jiwa Prof.HB.Sa'anin Padang dengan berbagai macam alasan, diantaranya pindah mengikutii suami dan pindah kedaerah asal. Disamping itu menurut persepsi keluarga dan masyarakat bahwa produktivitas mutu pelayanan keperawatan belum optimal dan rendahnya minat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan (23,47 %), serta rendahnya mutu pelayanan keperawatan (69,05 %).

2 Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Berdasarkan fakta-fakta di atas, maka perlu dikaji faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat dan masalah yang menyebabkan menurunnya mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Jiwa Prof.HB.Sa'anin Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

faktor yang berhubungan dan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Prof.HB.Sa'anin Padang.

kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan Sikap dan moral kerja, kedisiplinan serta prestasii kerja.

Tujuan pengukuran kepuasan kerja bagi para karyawan adalah :

- 1) Mengidentifikasi kepuasan karyawan secara keseluruhan, termasuk kaitannya dengan tingkat urutan prioritasnya (urutan faktor atau atribut tolak ukur 23 kepuasan yang dianggap penting bagi karyawan). Prioritas yang dimaksud dapat berbeda antara para karyawan dari berbagai bidang dalam organisasi yang sama dan antara organisasi yang satu dengan yang lainnya.
- 2) Mengetahui persepsi setiap karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Sampai seberapa dekat persepsi tersebut sesuai dengan harapan mereka dan bagaimana perbandingannya dengan karyawan lain.
- 3) Mengetahui atribut – atribut mana yang termasuk dalam kategori kritis (*critical performant attributes*) yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Atribut yang bersifat kritis tersebut merupakan prioritas untuk diadakannya peningkatan kepuasan karyawan.
- 4) Apabila memungkinkan, perusahaan atau instansi dapat membandingkannya dengan indeks milik perusahaan atau instansi saingan atau yang lainnya (Kuswadi, 2004:55-56).

### 2.1.6 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Mobley (1986) aspek-aspek kepuasan kerja diantaranya adalah :

- 1) Aspek pekerjaan meliputi jenis pekerjaan, bobot pekerjaan dan melibatkan ketrampilan serta kemampuan individu dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.
- 2) Aspek imbalan merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja sehingga banyak pihak manajemen dalam upaya meningkatkan kerja karyawan dengan meningkatkan imbalan kerja.
- 3) Aspek kepangkatan, kurang atau sedikitnya kesempatan untuk memperoleh jabatan dan kepangkatan sering dikaitkan dengan ketidakpuasan karyawan terhadap promosi jabatan atau kepangkatan yang ada.
- 24
- 4) Aspek pimpinan atau atasan menyangkut hubungan dengan bawahan atas kebijaksanaannya yang dikaitkan dengan kepuasan kerja.
- 5) Aspek rekan kerja, hubungan antara pekerja satu dengan yang lain berkaitan erat dengan kepuasan kerja. Pekerja yang mengalami ketidakpuasan kerja karena memiliki rekan kerja yang tidak bisa diajak kerjasama, tidak menyenangkan dan tidak memuaskan (Mobley, 1986:55-56).

Menurut Rabinowitz, dkk terdapat 6 aspek untuk mengukur kepuasan kerja karyawan yaitu :

- 1) Kepuasan terhadap penghargaan, yang terdiri dari gaji dan benefit, dan kesempatan-kesempatan untuk mencapai kemajuan. Kepuasan terhadap penghargaan sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja, sehingga perusahaan atau instansi demi kepuasan kerja karyawannya menambahkan

gaji dan benefit.

2) Kepuasan terhadap situasi kerja, terdiri dari tuntutan pekerjaan dan atmosfer kerja kelompok dengan rekan kerja dan atasan di tempat kerja. Situasi kerja yang menambahkan pengetahuan dan pengalaman individu dapat meningkatkan kepuasan kerja.

3) Kepuasan terhadap supervisi dan manajemen merupakan kepuasan terhadap perhatian yang diberikan oleh atasan dan pihak manajemen. Interaksi tersebut sangat mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan karyawan.

4) Kepuasan terhadap komunikasi. Terjalannya komunikasi horizontal dan vertikal mengenai kejelasan tujuan organisasi, sebagaimana perusahaan

25

menerima masukan atau pendapat karyawan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

5) Kepuasan terhadap filsafat dan kebijakan perusahaan. Sejauhmana nilai dan kepercayaan karyawan sesuai dengan tujuan perusahaan, perhatian perusahaan terhadap kualitas dan produktivitas karyawan, merupakan aspek-aspek penting untuk mencapai kepuasan kerja.

6) Kepuasan terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Meliputi sejauhmana individu mengidentifikasi perusahaannya, besarnya kontribusi atau sumbangan perusahaannya pada masyarakat dan nilai intrinsik dari pekerjaan perusahaan tersebut (Miner, J.B,1992:118).

### Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien rawat inap RSDJ berdasarkan kelompok referensi, demografi (umur, pendidikan, pekerjaan), pengalaman dirawat, dan persepsi terhadap mutu pelayanan di RSDJ
- b. Mengukur kepuasan pasien rawat inap RSDJ
- c. Mengukur tingkat loyalitas pasien rawat inap RSDJ
- d. Menganalisa hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas pasien rawat inap di RSDJ
- e. Mengidentifikasi harapan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang tidak memuaskan, untuk memperbaiki pelayanan
- f. Mengidentifikasi harapan pasien rawat inap terhadap jenis pelayanan yang belum ada untuk meningkatkan loyalitas pelanggan
- g. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap RSDJ berdasarkan analisis harapan dan kepuasan pelanggan

Dalam melakukan penilaian terhadap loyalitas ini, dapat dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau

pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain: (Sugiyono, 2004)

No. Jawaban Skor

1. Sangat Setuju 5
2. Setuju 4
3. Netral 3
4. Tidak Setuju 2
5. Sangat Tidak Setuju 1

Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada setiap perawat akan sangat mempengaruhi loyalitas perawat itu sendiri. Perawat yang mempunyai kepuasan yang tinggi akan selalu bekerja lebih baik demi Rumah Sakitnya dan selalu berpikir yang terbaik bagi Rumah Sakitnya sehingga hasil yang diberikanpun akan lebih baik. Tetapi pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dimiliki setiap perawat tidaklah sama, hal ini memberikan hubungan yang besar dengan loyalitas perawat terhadap Rumah Sakit itu sendiri, oleh karena itu penyusun mengidentifikasi masalah sebagai berikut “ Apakah ada Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Loyalitas Perawat Terhadap Rumah Sakit Islam Purwokerto Kabupaten Banyumas “.

Pada dasarnya makin positif sikap kerja makin besar pula kepuasan kerja, untuk itu berbagai indikator dari kepuasan kerja perlu memperoleh perhatian khusus agar pekerja dapat meningkatkan kinerjanya. Pada umumnya seseorang merasa puas dengan pekerjaannya karena berhasil dan memperoleh

penilaian yang adil dari pimpinannya, sehingga meningkatkan loyalitas pada perusahaan tempat ia bekerja.

