

ANALISIS KEPUASAN TENAGA KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA TENAGA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT AL ISLAM

Bintang Perdana^{1*}, Ida Jalilah²

¹Prodi Manajemen , Fakultas Manajemen Rumah Sakit
Universitas Teknologi Digital

*email : bintang10119157@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job satisfaction of health workers on improving the performance of health workers at Al Islam Hospital. The method used is a Mixed Method research method with the number of samples in this study is 75 respondents. The data collection techniques used were interviews and distributing questionnaires. The data analysis method used is data collection, data reduction, data display, and conclusion assessment to explain the relationship and influence between independent and dependent variables. The results showed that the effect of job satisfaction of health workers on improving the performance of health workers had positive results based on the results of data processing that showed high categorical values.

Keyword: Job Satisfaction, Performance Improvement

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja tenaga kesehatan terhadap peningkatan kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Al Islam. Metode yang digunakan adalah metode penelitian mixed metode dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data reduksi data display data dan penarikan kesimpulan untuk menjelaskan mengenai hubungan dan pengaruh antar variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja tenaga kesehatan terhadap peningkatan kinerja tenaga kesehatan memiliki hasil yang positif berdasarkan hasil olah data yang menunjukkan nilai yang terkategori tinggi

Kata kunci: Kepuasan kerja, peningkatan kinerja.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan sebuah hak dasar bagi setiap manusia dan sebuah kewajiban untuk memelihara hal tersebut. Oleh karena itu kesehatan dianggap sangatlah penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya serta dilindungi dari hal yang dapat mengancam ataupun merugikan kesehatan itu sendiri. Salah satu pihak yang sangat berperan dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan adalah para tenaga kesehatan, karena mereka terjun langsung untuk melihat situasi dan kondisi kesehatan dimasyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Dengan demikian, tenaga kesehatan memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan dikarenakan memiliki kemampuan khusus.

Tenaga kesehatan juga memiliki beberapa rumpun menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Pasal 11 adalah tenaga medis, tenaga psikologis klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain. Selain beberapa hal tersebut, ada yang dinamakan tenaga penunjang kesehatan yang biasanya membantu dibidang non medis seperti ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lainnya.

Tenaga kesehatan bekerja disebuah organisasi atau perusahaan yang berbasis

kesehatan baik itu negeri ataupun swasta. Dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan yang berbasis kesehatan sudah dipastikan memiliki sistem manajemen yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan tenaga kesehatan itu sendiri contohnya, mengatur jadwal kerja para tenaga kesehatan, menentukan pasien yang cocok dengan bidang tenaga kesehatan itu sendiri, ataupun memberikan SOP kepada tenaga kesehatan.

Dalam ruang lingkup sebuah organisasi atau perusahaan sudah dipastikan memiliki manajemen SDM didalamnya untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumberdaya manusia. Layaknya seperti karyawan, para tenaga kesehatan senantiasa selalu diperhatikan dan dikelola oleh manajemen SDM. Semua aspek yang mendorong kinerja tenaga kesehatan akan terus ditingkatkan seperti contohnya, meningkatkan kepuasan kerja, dan kinerja.

Tenaga kesehatan sendiri harus mendapatkan kepuasan kerja untuk mendorong kinerja agar bisa bekerja dengan baik. Dalam meningkatkan upaya peningkatan kinerja tenaga kesehatan sebuah organisasi atau perusahaan perlu memahami kepuasan kerja karyawannya baik itu aspek-aspek kepuasan kerja maupun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dari Wexley dan Yukl dalam Meithiana Indrasari (2017:45) yang menjelaskan bahwa mereka memiliki indikator dalam menentukan kepuasan kerja yang yaitu kompensasi, pekerjaan itu sendiri, supervise, keamanan kerja, hubungan antara rekan kerja, kesempatan memperoleh perubahan status dan kondisi kerja

Peneliti memilih indikator untuk meningkatkan kinerja, peneliti mengambil indikator menurut Menurut Afandi (2018) dimana menurut beliau ada beberapa

indicator untuk menentukan adanya peningkatan kinerja diantaranya kepuasan kinerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, inisiatif, disiplin kerja, kejujuran, kepemimpinan dan ketelitian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *Mixed Method* yang menggabungkan penelitian kuantitatif dan kualitatif guna menemukan hasil yang maksimal.

Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Al Islam Bandung dengan cara menyebarkan kuisioner sebagai langkah kuantitatif kepada 75 karyawan di tempat tersebut. Setelah itu peneliti juga mengambil 4 informan guna diwawancarai sebagai langkah kualitatif untuk mengetahui apakah hasil dari pengolahan data kuantitatif sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. 4 informan tersebut terdiri dari 3 pasien sebagai orang yang merasakan kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Al Islam Bandung, sedangkan 1 orang lagi adalah pihak yang berwenang dari Rumah sakit guna diwawancarai mengenai bagaimana beliau meningkatkan kinerja para tenaga kesehatannya.

Pada tahapan pengumpulan data, peneliti melakukan beberapa metode pengumpulan data guna menjadi data atau informasi pada penelitian ini, pengumpulan data yang dimaksud disini berupa:

Penyebaran kuisioner

Penyebaran kuisioner ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan kerja tenaga kesehatan dalam peningkatan kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Al Islam Bandung. Kuisioner ini juga dibagikan kepada 75 orang yang bekerja dengan basis tenaga kesehatan di RSAI seperti contohnya perawat, dokter dan paramedis lainnya.

Wawancara

Wawancara dilakukan guna mencari tau apakah hasil dari pengolahan data kuantitatif

terbukti secara real dilapangan berdasarkan wawancara dengan 3 pasien dan didukung oleh 1 orang pihak RSAI guna mengetahui apakah ada cara khusus yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan.

HASIL

Untuk pemaparan hasil yang perama peneliti akan menganalisis hasil dari kuisioner sebagai langkah kuantitatif. Dimana langkah pertama adalah menganalisis karakteristik responden di RSAI yang bisa dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	7	9
Perempuan	68	91
Total	75	100

Dapat dilihat bahwa kebanyakan responden yang menjawab adalah perempuan dengan persentase 91% sedangkan laki-laki sebesar 9%

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
< 5 Tahun	28	37
5-10 Tahun	16	21
10-15 Tahun	17	23
> 15 Tahun	14	19
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan yang bekerja dibawah 5 tahun sebesar 37%, tenaga kesehatan yang bekerja diantara 5-10 tahun ada 21%, tenaga kesehatan yang telah bekerja 10-15 tahun ada 23%, dan tenaga kesehatan yang telah bekerja diatas 15 tahun ada 19%.

Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kepuasan Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kesehatan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas hasil kerja dapat diketahui semua responden menjawab semua pertanyaan dengan hasil yang sama sehingga tidak ada hasil yang terbesar maupun yang terkecil, namun untuk rata-rata responden menjawab adalah 289 yang merupakan termasuk kedalam kategori tinggi.

Berdasarkan Penelitian yang telah diketahui bahwa diketahui bahwa rata-rata responden tentang Efisiensi dalam melaksanakan tugas adalah 289, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih berfisiensi dalam melaksanakan tugas dikarenakan faktor hubungan dengan rekan kerjanya berdasarkan skornya yaitu 298 yang menjadi skor terbesar dan termasuk kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor gaji berdasarkan total skornya hanya 284 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil namun termasuk kategori tinggi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa diketahui bahwa rata-rata responden pada variabel disiplin kerja adalah 297,4, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih disiplin dalam bekerja dikarenakan faktor jabatan yang ia punya berdasarkan skornya yaitu 302 yang menjadi skor terbesar dan masuk kepada kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi disiplin dalam bekerja yaitu faktor keamanan dalam bekerja berdasarkan total skornya yaitu hanya 284

yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil namun masih masuk kategori tinggi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa diketahui bahwa rata-rata responden pada variabel Inisiatif adalah 295,2, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih berinisiatif dalam bekerja dikarenakan faktor hubungan dengan rekan kerjanya berdasarkan skornya yaitu 302 yang menjadi skor terbesar yang termasuk kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor gaji berdasarkan total skornya hanya 284 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil namun masih masuk kategori tinggi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa diketahui bahwa rata-rata responden pada variabel ketelitian adalah 299, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih teliti dalam bekerja dikarenakan faktor jabatan yang ia punya berdasarkan skornya yaitu 298 yang menjadi skor terbesar dan masuk kepada kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor gaji berdasarkan total skornya hanya 290 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa rata-rata responden pada variabel kepemimpinan adalah 287, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih berjiwa kepemimpinan dalam bekerja dikarenakan faktor hubungan dengan rekan kerjanya berdasarkan skornya yaitu 290 yang menjadi skor terbesar dengan kategori tinggi,

sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor gaji berdasarkan total skornya hanya 280 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil namun masih termasuk dalam kategori tinggi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa diketahui bahwa rata-rata responden pada variable kejujuran adalah 292, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih jujur dalam bekerja dikarenakan faktor hubungan dengan rekan kerjanya berdasarkan skornya yaitu 305 yang menjadi skor terbesar yang termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor kebijakan promosi berdasarkan total skornya hanya 299 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil namun masih termasuk kategori tinggi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa rata-rata responden pada variabel kreativitas adalah 289, setelah dilakukan perhitungan bobot standar maka diketahui nilai tersebut berada dalam kategori tinggi, kemudian responden merasa lebih berfokus dalam bekerja dikarenakan faktor hubungan dengan rekan kerjanya berdasarkan skornya yaitu 295 yang menjadi skor terbesar dengan kategori tinggi, sedangkan responden merasa hal yang kurang memengaruhi efisiensi dalam bekerja yaitu faktor gaji berdasarkan total skornya hanya 281 yang dimana skor tersebut adalah yang terkecil, walaupun merupakan faktor terkecil akan tetapi faktor tersebut masih berada dalam kategori Tinggi.

PEMBAHASAN

Setelah menyebarkan kuisioner dan diuji kualitas datanya kepada tenaga kesehatan di rumah sakit Al Islam, peneliti

juga melakukan wawancara kepada beberapa orang yang pernah menjadi pasien di rumah sakit Al Islam guna memastikan hasil kuesioner yang telah dilakukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Peneliti mewawancarai seorang pasien yang berinisial E, yang menuturkan:

“selama pernah dirawat disana pelayanan sangat baik, keluhan keluhan itu diperhatikan para perawat dan dokter selain itu mereka tidak mudah kesal”

Selanjutnya untuk hasil wawancara pasien yang kedua berinisial N, diperoleh informasi:

”untuk pelayanan sudah sangat bagus namun untuk pemabayan dan pengambilan obat harus mengantri, untuk dokter sudah sangat baik. Namun, perlu diperbaiki untuk alur obat”.

Selanjutnya untuk hasil wawancara pasien berinisial MS, sebagai pasien sejak 2010 menuturkan:

“terdapat banyak sekali peningkatan terutama dalam segi bangunannya semakin nyaman, tapi untuk antrian obat masih cukup lama untuk mengantri, untuk dari segi okternya sudah baik dan nyaman. Untuk sistem pengambilan obatnya untuk diperbaiki lagi.”

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu Menurut Damayanti, Hanafi, & Afriyadi Cahyadi (2018) menyatakan bahwa “Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan” ternyata terbukti benar. Selain itu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riski Damayanti, Agustina Hanafi, & Afriyadi Cahyadi (2018) berpendapat bahwa “Ada pengaruh yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan” maka dari itu berdasarkan hasil penelitian yang telah

dilakukan pendapat tersebut terbukti benar, dikarenakan hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh yang tinggi terhadap kinerja karyawan

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Al Islam yang dilakukan peneliti, terdapat hasil yang positif dimana variabel yang menjadi tolak ukur menunjukkan rata-rata yang tinggi, seperti halnya hasil dari olah data kuisioner menunjukkan bahwa kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan memiliki nilai yang terkategori tinggi. Upaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan melalui kepuasan kerja berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu komite etik di rumah sakit Al Islam terdapat beberapa cara seperti pemberian fasilitas karyawan, pemberian vocer makanan, cuti sampai dengan pemberian tiket umroh bagi karyawan, hal tersebut dinyatakan sukses berdasarkan hasil olah data peneliti yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit Al Islam tergolong tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pihak rumah sakit Al Islam Bandung karena telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut. Terimakasih kepada para responden dan informan karena telah meluangkan waktunya demi membantu peneliti mengerjakan sampai menyelesaikan penelitian dan kepada bapak rector Universitas Teknologi Digital yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

Agus, Akmal, Daisy. Dkk 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Prinsip Dasar Dan Aplikasi*. Sleman : Mirra Buana Media.

Fauzia, A. 2019. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: UISU Press

Iendy, Z. A 2021. *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Cv. Penerbit Qiara Media.

Ilyas, Y. 2001. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

John W. Creswell 2012. *Educational Research*. Pearson Education. Boston: MA Pearson.

Locke, E.A. 1969. *The Natural and Causes of Job Satisfaction*, Handbook of Industrial and Arganizational Psycholog., Rand Mc Nally. Chicago.

Meithiana I. 2017. *KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, Dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. J. 2006. *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Munandar, A.S., 2004, *Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Unjuk Kerja Perusahaan*, Jakarta: Fak. Psikologi Univ. Indonesia.

Novia, R. S. , Syamsuriansyah, Reni C. Dkk 2021. *Kinerja Karyawan*. Kabupaten Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

- Priyono & Marnis 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Riski, D. Agustina H. & Afriyadi C. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang) JEMBATAN – Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan: 79
- Sofyan, T. 2014. Manajemen Kinerja Performance Management. Jember: STAIN Jember Press.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tika, PM, 2005. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Cetakan pertama. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Tun, H. 2016. Kinerja Pegawai Tinjauan Dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja. Malang: Media Nusa Creative.
- Veithzal, R. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Cetakan Pertama, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Wiersma, Willian. 1986. Reasearch methods in education: an introduction. Massachusetts: Allyn and Bacon, Inc.