

ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DAN AKREDITASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BLAMBANGAN KABUPATEN BANYUWANGI

Diansanto Prayoga¹
Syifaul Lailiyah²
Jayanti Dian Eka Sari³

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Health services conducted by hospitals must prioritize quality and satisfaction for consumers. Internal hospital customers are hospital works that have a major role in providing services to consumers. Analysis Methods This study uses Quantitative Descriptive Analysis method. For a large sample of staff employees taken 20% of all employees (589 people) at Blambangan Regional General Hospital Banyuwangi regency of 125 people by systematic random sampling. The results of this study indicate that the level of satisfaction of employee employee karywan for 68.95 included in the category of satisfaction. Hospital employee satisfaction value is the highest indicator of job satisfaction that is mentally challenging with the value of employee satisfaction of 71.72, while the lowest hospital employee satisfaction value is a reasonable indicator of Rewards satisfaction with employee satisfaction score of 64.23. Accreditation of Blambangan Public Hospital of Banyuwangi Regency earned the title of Plenary. This study reviews materials for the management of the hospital to make improvements in the role of hospital employees to perform services to the community and management evaluation in improving the performance of employees in the organization.

Keyword : *Job Satisfaction, Accreditation, Quality of Hospital*

Article History :

Received 02 October 2017

Accepted 31 October 2017

Available online 30 November 2017

Pendahuluan

Prinsip mendirikan organisasi adalah mencapai tujuan yang diinginkan sehingga mereka harus berkonsentrasi pada sumber daya yang dimiliki. Sumber daya manusia (SDM) menjadi tonggak utama untuk mencapai tujuan organisasi. Diharapkan setiap organisasi selalu menjaga SDM-nya dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012). Organisasi yang bergerak di bidang jasa seperti Rumah Sakit, menjaga kinerja karyawan menjadi faktor utama untuk utama untuk menjaga

Page | 269

Jurnal Riset
Akuntansi dan
Bisnis Airlangga
Vol.2 No.2
2017

- ¹ Author : Dosen PSDKU UNAIR di Banyuwangi
Telp. 081335632063
Email : diansantoprayoga@fkm.unair.ac.id
- ² Corresponding author : Dosen PSDKU UNAIR di Banyuwangi
Telp. 081337648985
Email : syifaul.lailiyah@fkm.unair.ac.id
- ³ Corresponding author : Dosen PSDKU UNAIR di Banyuwangi
Telp. 08123467558
Email : jyantidian@fkm.unair.ac.id

mutu yang diberikan kepada pasien atau konsumennya.

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pertama pelayanan kesehatan dan kedua pelayanan administrasi. Semua masyarakat pasti menginginkan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Keinginan tersebut di sadari sebagai salah satu dari tujuan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Upaya mencapainya tujuan tersebut maka perlu dukungan dengan kualitas peralatan dan sumber daya manusia yang memadai.

Sumber daya manusia yang baik harus ditunjang oleh suatu manajemen sumber daya manusia yang baik pula, oleh karena itu sebuah organisasi kesehatan seperti rumah sakit harus mempunyai manajemen sumber daya manusia yang dapat menciptakan suasana pelayanan dengan baik seperti mampu memberikan tenaga bakat kreativitas dan usaha terhadap organisasi. Dukungan yang diberikan oleh sumber daya manusia menjadi kekuatan tersendiri yang mampu membantu kinerja pelayanan kesehatan di dalam rumah sakit. Suatu organisasi juga menekankan pada keunggulan kompetitifnya seperti mengelola tenaga kerja atau sumber daya manusianya dengan demikian manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor strategis sebuah organisasi pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler, dan Armstrong, 2016). Konsumen akan sangat gembira jika harapannya terhadap jasa yang dipakai terpenuhi dan terpuasakan jika harapannya terlampaui dari ekspektasi yang diperkirakan atau dipikirkan. Pada industri jasa pelayanan seperti rumah sakit maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, bidan dan seluruh karyawan rumah sakit tersebut. Sumber daya manusia yang ada di pelayanan rumah sakit berperan untuk menjaga kepuasan konsumen sangat besar.

Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan membuat pelanggan rumah sakit nantinya akan loyal kepada institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjut ini. Peltier and Dahl (2009) menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa termasuk rumah sakit mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelanggan rumah sakit ini harus dilayani *service* dengan prima, dan cepat, sebaliknya jika pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit tidak prima maka pelanggan akan beralih pada rumah sakit yang lainnya. Kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan (Mathis dan Jackson, 2011). Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan dan perusahaan. Sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja adalah sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2009). Seseorang akan membawa serta perangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja ketika bergabung dalam suatu organisasi sebagai

seorang pekerja (Umar, 2010). Menurut Judge *et al.*, (2001), kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kompetisi pada industri rumah sakit pada saat ini menuntut organisasi untuk selalu memanjakan konsumen yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang terbaik. Para konsumen mencari produk berupa pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Selain pelanggan yang loyal maka rumah sakit harus mencari dan mendatangkan pelanggan baru untuk berkembangnya organisasi tentunya juga mempertahankan pelanggan yang selalu setia. Menurut Ellitan dalam Marianah (2012) bahwa memberikan pelayanan-pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pelanggan baru, lebih sedikit kehilangan pelanggan, lebih banyak penyekatan dari persaingan harga dan lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Pada industri jasa perumahnyasakit pelayanan merupakan komponen yang utama untuk setiap rumah sakit untuk selalu berkembang dan sukses.

Kepuasan pelanggan industri jasa rumah sakit yang dilakukan dengan mengelola organisasi dengan mengedepankan mutu pelayanan. Kepuasan konsumen menjadi faktor sukses sebuah organisasi, identitas yang penting bagi organisasi yang efektif sesuai tujuan adalah pada konsumen yang puas. Karyawan adalah sumber daya kunci untuk setiap industri sebab mereka produk saat ini (Kermany, 2013). Bisa dikatakan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan kepada konsumen, sumber daya manusia memegang peranan yang utama karena mereka adalah penghantar pelayanan dari hasil kinerja yang dihasilkan oleh seluruh sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga publik yang memiliki peran yang sangat vital dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan harus dan selalu memperhatikan mutu pelayanan. Akreditasi terhadap suatu produk atau layanan dianggap sangat penting sebagai indikator dari jaminan mutu. Jenis layanan di Rumah Sakit (RS), akreditasi dilaksanakan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang dibentuk oleh Pemerintah. Saat ini terdapat 2.164 unit rumah sakit yang tersebar di Indonesia yang dikelola oleh pihak pemerintah dan swasta. Operasional di setiap RS pun sangat beragam, tergantung dari metode kepemimpinan, infrastruktur dan dukungan teknologi informasi (Kolodner *et al.*,2008). Keberagaman sistem pelayanan, Menteri Kesehatan Republik Indonesia membuat keputusan No.214/Menkes/SK/II/2007 mengenai standarisasi sistem pelayanan berstandar internasional melalui program akreditasi.

Penjaminan mutu pelayanan di rumah sakit berkewajiban untuk melakukan akreditasi sudah dilakukan oleh beberapa organisasi rumah sakit. Prakteknya, pelaksanaan sistem akreditasi tidak semudah yang dibayangkan. Berdasarkan rekapitulasi data yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan (2013) menunjukkan Rumah Sakit yang telah terakreditasi di seluruh Indonesia berjumlah 1.199 dari total keseluruhan Rumah Sakit yang beroperasi di Indonesia sebanyak 2.164. Jadi hanya sekitar 55,4% rumah sakit yang telah terakreditasi sedangkan Kementerian Kesehatan telah menetapkan target sebesar 80% (Taher, 2013).

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada bahwa kepuasan pelayanan masyarakat di organisasi Rumah Sakit akan tergantung oleh pelayanan karyawan rumah sakit. Kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit ini memiliki peranan untuk organisasi melayani konsumen. Upaya menjaga mutu pelayanan maka Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi memerlukan pengukuran bahwa pelaksanaan pelayanan sudah terstandarisasi mulai perencanaan, proses dan output yang di hasilkan. Berdasarkan uraian masalah tersebut peneliti tertarik meneliti tentang analisis kepuasan karyawan dan akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Kontribusi penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan dalam peranan karyawan rumah sakit untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini juga sebagai evaluasi manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan di organisasi.

Tinjauan Pustaka **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006). Karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat digambarkan sebagai keadaan emosional karyawan yang terjadimaupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bukti-bukti penelitian terhadap kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa kategori seperti kepemimpinan, kebutuhan psikologis, penghargaan atau usaha, manajemen ideologi dan nilai-nilai, serta faktor-faktor rancangan pekerjaan dan muatan kerja (Rehman *et al.*, 2012 ; Nimalathasan, 2012 ; Kermany ; 2013).

Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan emosional karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana para karyawan memandang dari sudut pandang pekerjaan mereka (Handoko, 2001). Kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku. Karyawan pada saat bekerja, terutama tingkah lakunya yang akan tercermin dari tingkat kecelakaan kerja, tingkat absensi, tingkat moral, dan tingkat perputaran tenaga kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Apabila organisasi memperhatikan kepuasan kerja karyawan, maka karyawan akan semakin giat bekerja sehingga produktivitas dan pelayanan semakin meningkat

Faktor Penentu Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Banyak sekali pendapat-pendapat dari para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Mullin (1993) menjelaskan tentang faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi kepuasan kerja meliputi faktor budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan lingkungan.

- a Faktor pribadi diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi, dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
- b Faktor sosial diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
- c Faktor budaya diantaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai.
- d Faktor organisasi diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisi dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.
- e Faktor lingkungan diantaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu pegawai dan pekerjaan (Mangkunegara, 2009). Faktor pegawai, yaitu: kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja. Faktor pekerjaan, yaitu: jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2009) yaitu:

- a. Kesempatan untuk maju. Ada atau tidak kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
- c. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
- e. Pengawasan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
- f. Faktor Intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan. Aspek ini menjadi salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
- i. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui

pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

- j. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Akreditasi

Definisi Akreditasi Rumah Sakit dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 012 Tahun 2012 adalah pengakuan terhadap Rumah Sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah dinilai bahwa Rumah Sakit itu memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit secara berkesinambungan. Sejak tahun 1995, Pemerintah sudah melakukan sistem akreditasi dan pada tahun 2012 ditetapkan Standar Akreditasi baru yang berorientasi pada pasien dengan mengutamakan keselamatan pasien dan dokter maupun staf lainnya harus menjadikan pasien sebagai bagian terpenting di dalam pelayanan (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2012). KARS telah merumuskan 1.048 elemen penilaian ke dalam Standar Akreditasi tersebut.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 A tahun 2004 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit, Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). KARS adalah organisasi penyelenggara akreditasi yang bersifat fungsional, non struktural, independen dan bertanggung jawab kepada Menteri (depkes, 2004). Tugas KARS ialah melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengembangan dan pembinaan di bidang akreditasi rumah sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perkembangan akreditasi internasional. Fungsi dari KARS yaitu : 1) merumuskan kebijakan dan tata laksana akreditasi rumah sakit, 2) menyusun rencana strategi akreditasi rumah sakit, 3) mengangkat dan memberhentikan tenaga surveyor, 4) menetapkan statuta KARS dan aturan internal pelaksanaan survei akreditasi, 5) menetapkan status akreditasi dan penerbitan sertifikasi akreditasi, 6) menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan di bidang akreditasi dan mutu layanan rumah sakit, 7) melaksanakan penelitian dan pengembangan di bidang akreditasi.

Tujuan umum akreditasi adalah mendapat gambaran seberapa jauh rumah sakit-rumah sakit di Indonesia telah memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggung jawabkan. Tujuan khususnya meliputi: 1) memberikan pengakuan dan penghargaan kepada rumah sakit yang telah mencapai tingkat pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, 2) memberikan jaminan kepada petugas rumah sakit bahwa semua fasilitas, tenaga dan lingkungan yang diperlukan tersedia, sehingga dapat mendukung upaya penyembuhan dan pengobatan pasiendengan sebaik-baiknya, 3) memberikan jaminan dan kepuasan kepada customers dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diselenggarakan sebaik mungkin (Soepojo. 2002).

Manfaat akreditasi bagi rumah sakit ialah: 1). Menjalin forum komunikasi dan konsultasi antara rumah sakit dengan lembaga akreditasi yang akan

memberikan saran perbaikan untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit; 2). Melalui *self evaluation*, rumah sakit dapat mengetahui pelayanan yang berada di bawah standar atau perlu ditingkatkan; 3). Penting untuk penerimaan tenaga; 4). Menjadi alat untuk negosiasi dengan perusahaan asuransi kesehatan; 5). Alat untuk memasarkan (marketing) pada masyarakat. 6). Suatu saat pemerintah akan mensyaratkan akreditasi sebagai kriteria untuk memberi izin rumah sakit yang menjadi tempat pendidikan tenaga medis/keperawatan; 7). Meningkatkan citra dan kepercayaan pada rumah sakit.

Manfaat akreditasi rumah sakit bagi masyarakat adalah: 1). Masyarakat dapat memilih rumah sakit yang baik pelayanannya; 2). Masyarakat akan merasa lebih aman mendapat pelayanan di rumah sakit yang sudah diakreditasi.

Manfaat akreditasi bagi karyawan rumah sakit ialah: 1). Merasa aman karena sarana dan prasarana sesuai standar; 2). *Self assessment* menambah kesadaran akan pentingnya pemenuhan standar dan peningkatan mutu. Manfaat akreditasi bagi pemilik rumah sakit ialah pemilik dapat mengetahui rumah sakitnya dikelola secara efisien dan efektif

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Blambangan kabupaten Banyuwangi. Populasi penelitian ini adalah seluruh staf karyawan pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner. Jenis pertanyaan yang digunakan pada angket atau kuesioner adalah jenis pertanyaan tertutup, yaitu peneliti telah menyediakan pilihan jawaban pada kuesioner sehingga responden hanya mengisi jawaban yang telah disediakan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Sampel penelitian adalah staf karyawan yang diambil 20% dari seluruh karyawan (589 orang) di Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi yaitu sebesar 125 orang.

Metode Analisis Data penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kuantitatif, yaitu peneliti menampilkan angka-angka, tabel yang dapat menggambarkan dan menjelaskan kondisi riil lapangan berdasarkan hasil pengumpulan data (Burgin, 2005). Data hasil penelitian ini yang berupa angka-angka, atau table tersebut akan dilakukan analisis secara deskriptif, yaitu dengan memberikan uraian-uraian atau penjelasan-penjelasan sehingga mampu memberikan gambaran secara riil tentang kondisi lapangan. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif menurut Burgin (2005) bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variable tersebut.

Hasil

Kepuasan staf merupakan salah satu cara yang digunakan oleh manajemen untuk memperoleh data tentang persepsi staf sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam mengukur sikap dari staf terhadap pekerjaannya sendiri, situasi

kerja, kerjasama antara pimpinan dengan staf. Sasaran dalam kegiatan pengukuran kepuasan staf yaitu: 1) Akan memunculkan ikatan positif antara pekerja dan pekerjaan yang akan meningkatkan profit untuk organisasi tersebut. 2) Seorang karyawan/pegawai akan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik 3) Kecenderungan perilaku pekerja atas pekerjaannya yang ditunjukkan lewat pekerjaan yang dilakukan, terus bertahan di posisinya, atau bekerja secara teratur dan disiplin. 4) Meningkatkan moral kerja 5) Meningkatkan prestasi karyawan dan organisasi 6) Menghindari dan menurunkan pergantian pekerjaan 7) Menurunkan fenomena ketidakhadiran, dan menciptakan komitmen kerja yang tinggi.

Kepuasan kepemimpinan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 125 responden staff karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tentang kepuasan kepemimpinan adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Kepuasan Kepemimpinan

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam menerima saran secara terbuka dari karyawan dalam pengelolaan kebijakan institusi	5	4	24	19	90	72	6	5
2	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam memberikan dukungan dan penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) kerja yang jelas bagi karyawan	5	4	20	16	91	73	9	7
3	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam memberikan keteladanan yang baik bagi karyawan	3	2	31	25	81	65	10	8
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan saat ini dalam kepedulian dan kemampuan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik	4	3	28	22	74	59	19	15
5	Kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan motivasi kepada karyawan melalui pemberian penghargaan berupa upah insentif	8	6	35	28	68	54	14	11

6	Kepuasan terhadap kepemimpinan yang memberikan teguran kepada karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya	1	1	30	24	80	64	14	11
7	Kepuasan terhadap kepemimpinan yang memberikan peringatan kepada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan	1	1	24	19	90	72	10	8
8	Kepuasan terhadap kepemimpinan yang selalu mendorong karyawan agar berpretasi yang lebih bagus dalam bekerja	3	2	18	14	84	67	20	16
9	Kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat meraih atau meningkatkan jabatan yang lebih tinggi di rumah sakit	4	3	37	30	70	56	13	10
10	Kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan keyakinan bahwa karyawan mampu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik	1	1	16	13	95	76	13	10

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 1 di ketahui bahwa kepuasan kepada kepemimpinan yang meliputi aspek kepuasan terhadap kepemimpinan dalam menerima saran secara terbuka dari karyawan dalam pengelolaan kebijakan institusi. Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam memberikan dukungan dan penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) kerja yang jelas bagi karyawan, Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam memberikan keteladanan yang baik bagi karyawan, Kepuasan terhadap kepemimpinan saat ini dalam keperdulian dan kemampuan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan motivasi kepada karyawan melalui pemberian penghargaan berupa upah insentif, kepuasan terhadap kepemimpinan yang memberikan teguran kepada karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugasnya, kepuasan terhadap kepemimpinan yang memberikan peringatan kepada karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan, kepuasan terhadap kepemimpinan yang selalu mendorong karyawan agar berpretasi yang lebih bagus dalam bekerja, kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat meraih atau meningkatkan jabatan yang lebih tinggi di rumah sakit,

kepuasan terhadap kepemimpinan memberikan keyakinan bahwa karyawan mampu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Secara keseluruhan mayoritas terbesar masih puas terhadap kepuasan kepemimpinan.

Pekerjaan yang secara mental menantang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 125 responden staff karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tentang kepuasan pekerjaan yang secara mental menantang adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Nilai Kepuasan pekerjaan yang secara mental menantang

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kepuasan terhadap pekerjaan karena pekerjaan sangat menarik bagi saya	2	2	10	8	100	80	13	10
2	Kepuasan terhadap pekerjaan yang diberikan kebebasan melakukannya	0	0	14	11	101	81	10	8
3	Kepuasan terhadap pekerjaan karena ada tantangan pada pekerjaan yang saya lakukan	3	2	31	25	81	65	10	8
4	Kepuasan terhadap pekerjaan karena dapat mengembangkan potensi saya di rumah sakit dengan leluasa	4	3	28	23	74	59	19	15
5	Kepuasan terhadap pekerjaan karena dapat meningkatkan kreativitas bagi saya	8	6	35	28	68	55	14	11
6	Kepuasan terhadap pekerjaan karena diberikan tanggung jawab kepada saya	1	1	30	24	80	64	14	11
7	Kepuasan terhadap pekerjaan karena adanya motivasi dari dalam diri saya	1	1	24	19	90	72	10	8
8	Kepuasan terhadap pekerjaan yang selalu ada umpan balik	3	2	18	15	84	67	20	16
9	Kepuasan terhadap peraturan dan prosedur kerja yang ada saat ini, dalam mendukung hasil kerja karyawan secara optimal	4	3	37	30	70	56	13	10
10	Kepuasan terhadap pekerjaan yang anda lakukan selama ini	1	1	16	13	95	76	13	10

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 2 di ketahui bahwa kepuasan pekerjaan yang secara mental menantang yang meliputi Kepuasan terhadap pekerjaan karena pekerjaan sangat menarik bagi saya, Kepuasan terhadap pekerjaan yang diberikan kebebasan melakukannya, Kepuasan terhadap pekerjaan karena ada tantangan pada pekerjaan yang saya lakukan, Kepuasan terhadap pekerjaan karena dapat mengembangkan potensi saya di rumah sakit dengan leluasa, Kepuasan terhadap pekerjaan karena dapat meningkatkan kreativitas bagi saya, Kepuasan terhadap pekerjaan karena diberikan tanggung jawab kepada saya, Kepuasan terhadap pekerjaan karena adanya motivasi dari dalam diri saya, Kepuasan terhadap pekerjaan yang selalu ada umpan balik, Kepuasan terhadap peraturan dan prosedur kerja yang ada saat ini, dalam mendukung hasil kerja karyawan secara optimal, Kepuasan terhadap pekerjaan yang anda lakukan selama ini. Secara keseluruhan staff karyawan RSUD Blambangan Kabupaten banyuwangi puas terhadap pekerjaan yang secara mental menantang.

Imbalan yang wajar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 125 responden staff karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tentang kepuasan imbalan yang wajar adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Nilai Kepuasan imbalan yang wajar

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1	Kepuasan terhadap gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan kehidupan sehari hari	11	9	39	31	67	54	8	6
2	Kepuasan terhadap pemberian gaji sesuai standar ketetapan UMK yang berlaku di Kabupaten Banyuwangi	12	10	41	33	65	52	7	6
3	Kepuasan terhadap pemberian gaji oleh institusi sesuai dengan beban kerja karyawan	11	9	45	36	60	48	9	7
4	Kepuasan terhadap pemberian insentif oleh institusi sesuai tugas tambahan yang di berikan	13	10	41	33	65	52	5	4
5	Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan apresiasi kerja maupun reward dari institusi untuk mendukung peningkatan motivasi kerja karyawan	7	6	48	38	65	52	5	4
6	Kepuasan terhadap pelatihan/workshop/magang/seminar dan studi lanjut saat ini dalam pengembangan kopetensi karyawan	11	9	37	30	70	56	7	6

7	Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan jenjang karir dan peluang promosi yang sesuai berdasarkan hasil kinerja bagi masing-masing karyawan	6	5	44	35	66	53	9	7
8	Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan yang sesuai dengan peraturan berlaku	2	2	42	34	76	61	5	4

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa kepuasan terhadap imbalan yang wajar yang meliputi kepuasan terhadap gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan kehidupan sehari-hari, Kepuasan terhadap pemberian gaji sesuai standar ketetapan UMK yang berlaku di Kabupaten Banyuwangi, Kepuasan terhadap pemberian gaji oleh institusi sesuai dengan beban kerja karyawan, Kepuasan terhadap pemberian insentif oleh institusi sesuai tugas tambahan yang di berikan, Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan apresiasi kerja maupun reward dari institusi untuk mendukung peningkatan motivasi kerja karyawan, Kepuasan terhadap pelatihan/workshop/magang/seminar dan studi lanjut saat ini dalam pengembangan kompetensi karyawan, Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan jenjang karir dan peluang promosi yang sesuai berdasarkan hasil kinerja bagi masing-masing karyawan, Kepuasan terhadap institusi dalam memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan yang sesuai dengan peraturan berlaku. Secara keseluruhan kepuasan terhadap imbalan yang wajar staff karyawan RSUD Blambangan Kabupaten banyuwangi puas terhadap imbalan yang wajar.

Kondisi lingkungan yang mendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 125 responden staff karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tentang kondisi lingkungan yang mendukung adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Nilai Kepuasan Kondisi lingkungan yang mendukung

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kepuasan terhadap pencahayaan/penerangan ruang kerja yang baik	2	2	20	16	94	75	9	7
2	Kepuasan terhadap suhu ruang kerja yang menunjang aktivitas kerja	6	5	33	26	78	62	8	6
3	Kepuasan terhadap tidak adanya getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	2	2	28	22	85	68	10	8

4	Kepuasan terhadap ruang kerja bebas dari <i>pollution</i> (pencemaran)	5	4	31	25	80	64	9	7
5	Kepuasan terhadap ruang kerja memiliki <i>aesthetic</i> (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	8	6	49	39	63	51	5	4
6	Kepuasan terhadap desain ruangan kerja memberikan rasa privasi	11	9	55	44	54	43	5	4
7	Kepuasan terhadap desain ruangan kerja memberikan kesempatan untuk berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	7	6	44	35	65	52	8	64

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa kepuasan tentang kondisi lingkungan yang mendukung meliputi kepuasan terhadap pencahayaan/penerangan ruang kerja yang baik, Kepuasan terhadap suhu ruang kerja yang menunjang aktivitas kerja, Kepuasan terhadap tidak adanya getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja, Kepuasan terhadap ruang kerja bebas dari *pollution* (pencemaran), Kepuasan terhadap ruang kerja memiliki *aesthetic* (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja, Kepuasan terhadap desain ruangan kerja memberikan rasa privasi, Kepuasan terhadap desain ruangan kerja memberikan kesempatan untuk berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja. Secara keseluruhan kepuasan terhadap kondisi lingkungan yang mendukung staff karyawan RSUD Blambangan Kabupaten banyuwangi puas terhadap kondisi lingkungan yang mendukung.

Rekankerja yang *sportif*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 125 responden staff karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tentang rekan kerja yang *sportif* adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Nilai Kepuasan Rekan kerja yang *sportif*

No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1	Kepuasan terhadap desain ruangan kerja memberikan kesempatan untuk berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	7	6	44	35	65	52	8	6
2	Kepuasan terhadap kerjasama yang terjalin antar karyawan saat ini, dalam menjawab permasalahan pekerjaan di lapangan	4	3	20	16	91	73	10	8
3	Kepuasan terhadap komunikasi sesama teman kerja dalam menghadapi pekerjaan	2	2	17	14	95	76	11	9

4	Kepuasan terhadap saling memotivasi teman kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	17	14	96	77	12	10
5	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi pekerjaan oleh teman sejawat atau teman kerja	2	2	17	14	92	74	14	13

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Kepuasan staf di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Dengan perhitungan nilai rata-rata setiap unsur ini diperoleh dari rerata nilai “kenyataan” dari setiap aspek yang terdapat dalam unsur. Sehingga dalam menghitung rerata tersebut nilai pembagiannya tidak sama untuk setiap unsur karena memang setiap unsur mempunyai jumlah aspek penilaian yang tidak sama.

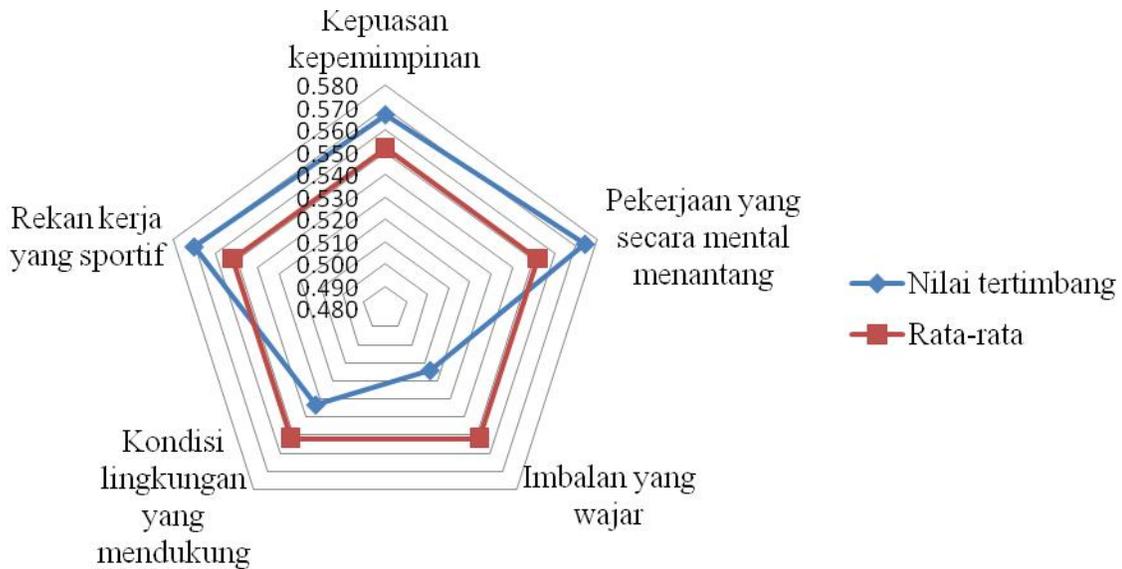
Nilai tertimbang setiap unsur ini diperoleh dari nilai rata-rata setiap unsur dikalikan dengan bobot. Bobot sendiri diperoleh dengan pembagian antara 1 dengan jumlah unsur penilaian sehingga diperoleh 0,025 (bobot = 0,025). Nilai 1 pada perhitungan bobot merupakan nilai standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Nilai Tertimbang dari 5 Unsur Kepuasan Staf

No	Nama Unsur Penilaian	Nilai Tertimbang
1	Kepuasan kepemimpinan	0,567
2	Pekerjaan yang secara mental menantang	0,574
3	Imbalan yang wajar	0,514
4	Kondisi lingkungan yang mendukung	0,533
5	Rekan kerja yang <i>sportif</i>	0,570

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa nilai tertimbang paling tinggi dari lima unsur tersebut pekerjaan yang secara mental menantang (0,574) sedangkan nilai paling rendah adalah imbalan yang wajar (0,514). Berikut ditampilkan nilai tertimbang dari 5 unsur Kepuasan staf dengan menggunakan Spider Web Analysis dengan tujuan untuk mengetahui unsur mana yang tergolong rendah dan yang tergolong tinggi. Yaitu dengan membandingkan dengan rata-rata unsur kepuasan staf.



Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Gambar 1. Spider Web Analysis Nilai Tertimbang dari 5 Unsur Survei Kepuasan Staf

Berdasarkan *Spyder Web Analisis* diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa unsur yang paling rendah adalah imbalan yang wajar dengan nilai tertimbang 0,514. Nilai kepuasan karyawan itu sendiri dapat diperoleh dari jumlah total nilai tertimbang dikalikan dengan 25. Nilai 25 tersebut merupakan nilai dasar yang telah terstandar. Berikut ini perhitungan nilai Indeks Kepuasan Staf. Nilai kepuasan staf = $0,567 + 0,574 + 0,514 + 0,533 + 0,570 = 2,76$. Nilai indeks kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25. Nilai kepuasan staf $2,76 \times 25 = 68,95$.

Dari perhitungan di atas, diperoleh hasil bahwa nilai Kepuasan staf di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi tahun 2017 adalah 68,95, Dengan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan staf di Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi adalah PUAS. Setelah mengetahui tingkat kepuasan staf di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi secara global, berikut ini hasil analisis tingkat kepuasan karyawan perunsur.

Tabel 7 Nilai kepuasan karyawan Per Unsur di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2017

No	Indikator Kepuasan	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1	Kepuasan kepemimpinan	70,84	Puas
2	Pekerjaan yang secara mental menantang	71,72	Puas

No	Indikator Kepuasan	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
3	Imbalan yang wajar	64,23	Puas
4	Kondisi lingkungan yang mendukung	66,69	Puas
5	Rekan kerja yang sportif	71,28	Puas

Sumber: Data Primer Terolah, 2017.

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa seluruh staf di Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi mempunyai tingkat kepuasan puas. Nilai kepuasan karyawan Rumah Sakit paling tinggi yaitu indikator kepuasan pekerjaan yang secara mental menantang dengan nilai kepuasan karyawan sebesar 71,72, sedangkan nilai kepuasan karyawan Rumah Sakit paling rendah adalah indikator kepuasan Imbalan yang wajar dengan nilai kepuasan karyawan sebesar 64,23.

Akreditasi Rumah sakit

Akreditasi rumah sakit merupakan pengakuan oleh pemerintah kepada pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh rumahsakit yang sesuai dengan standar. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya. Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi melakukan proses akreditasi pada tahun 2017. Penilaian Akreditasi rumah sakit dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 34 tahun 2107 yang diberi kewenangan melakukan akreditasi adalah lembaga independen yang sudah terakreditasi ISQua. KARS sebagai lembaga independen telah terakreditasi ISQua baik untuk organisasinya maupun sistem rekrutmen dan pelatihan calon surveiornya.

Hasil akreditasi yang dinilai dan di audit oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) kepada Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi memperoleh predikat yaitu status akreditasi tingkat paripurna. Hal ini membuktikan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Penjaminan mutu jasa pelayanan yang berarti berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah di buat.

Dukungan staf karyawan Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi untuk pelaksanaan penilaian akreditasi sesudah dan sebelum selalu di butuhkan. Kepuasan kerja yang ada pada staf karyawan Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi ini sejalan dengan dukungan akreditasi rumah sakit. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja dengan hasil puas juga akan mendukung akreditasi rumah sakit.

Diskusi

Kepuasan karyawan pada industri jasa pelayanan kesehatan ini tergantung pada kepuasan karyawan terhadap kepemimpinan, kepuasan karyawan terhadap pekerjaan yang secara mental menantang, kepuasan karyawan terhadap imbalan yang wajar, kepuasan karyawan terhadap kondisi lingkungan yang mendukung, dan kepuasan karyawan terhadap rekan kerja yang *sportif*. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pada pemimpin yang dapat mengelola karyawan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yaitu, penelitian Andri *et al.*, (2011), Bushra Fatima *et al.*,(2011), dan Rehman *et al.*, (2012) membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh kuat dan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini memperkuat pernyataan Kuswadi (2004) bahwa pemimpin harus senantiasa dapat merasakan apa yang dibutuhkan karyawan sehingga karyawan akan merasa puas. Pendapat tersebut dipertegas oleh Suhendi dan Anggara (2010) yang menyatakan bahwa peran para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan tingkat kinerja organisasi. Menurut Sasongko (2008) apabila pimpinan mampu menerapkan kepemimpinan yang tepat, maka karyawan akan merasa puas yang pada akhirnya mampu memperbaiki kinerja mereka kearah lebih produktif. Kepemimpinan organisasi yang dapat mengelola karyawan dengan baik akan meningkatkan pelayanan kepada konsumen rumah sakit.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa puas terhadap pekerjaan yang secara mental menantang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu mengelola tingkat stres kerja. Hasil ini berhasil mengkonfirmasi penelitian Dhanita (2010) menunjukkan bahwa banyak hal yang dapat menjadi pendorong untuk dapat merasakan kepuasan kerja, salah satunya ialah karena stres kerja yang tinggi membuat karyawan terpacu untuk melakukan tugasnya sebaik mungkin sehingga mampu merasakan puas dengan pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian sebelumnya McGee, Goodson dan Cashman (dalam Dhanita, 2010) mendapati bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pegawai mengalami stres kerja tetapi masih merasa puas terhadap pekerjaannya diantaranya disebabkan oleh tugas yang mereka kerjakan penuh dengan tantangan dan menyenangkan hati mereka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa puas terhadap imbalan yang wajar. Kepuasan karyawan terhadap imbalan yang wajar inilah yang menjadi hal yang utama yang dirasakan oleh karyawan rumah sakit. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Panudju (2003) yang menunjukkan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Imbalan yang wajar merupakan bagian dari kompensasi yang diberikan oleh organisasi yang dalam hal ini adalah rumah sakit. Menurut Mondy (2008) kompensasi adalah total seluruh imbalan yang diterima para karyawan sebagai pengganti jasa yang telah mereka berikan. Terminologi kompensasi sering digunakan secara bergantian dengan administrasi gaji dan upah, kendatipun demikian terminologi kompensasi sesungguhnya merupakan konsep yang lebih luas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa puas terhadap kondisi lingkungan yang mendukung. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat karyawan merasa betah untuk bekerja dengan nyaman dan tidak merasa terganggu. Sunyoto (2012) mengatakan bahwa lingkungan kerja merupakan bagian sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas kerja dan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan puas terhadap rekan kerja yang *sportif*. Hal ini menunjukkan persaingan dalam bekerja dilakukan secara *sportif* dan *fair*. Hal ini karena rekan kerja dapat diajak berinteraksi dengan baik, rekan kerja juga saling mendukung dan memberikan motivasi. Penelitian ini terdukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arieq (2011) bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim memengaruhi tingkat OCB karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat puas pada semua aspek yang diukur (kepuasan kepemimpinan, pekerjaan yang secara mental menantang, imbalan yang wajar, kondisi lingkungan kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang *sportif*). Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan dan peduli terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dengan tujuan peningkatan prestasi kerja karyawan perusahaan. Darmastuti (2013) juga menemukan apabila seorang karyawan mendapatkan rasa kepuasan kerja yang tinggi secara tidak langsung dia juga akan melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Hasil akreditasi rumah sakit menunjukkan hasil akreditasi dengan predikat paripurna. Hasil ini merupakan wujud menjaga mutu pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien yang melakukan pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya. Hal tersebut dikarenakan yang menjadi sasaran kegiatan adalah jiwa manusia, maka semua bentuk pelayanan di rumah sakit harus bermutu tinggi. Sejak saat itu diperkenalkan berbagai upaya peningkatan mutu seperti Quality Assurance, gugus kendali mutu, akreditasi, Isqua, dan lain-lain kepada rumah sakit (Bagus, 2001).

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1) Secara keseluruhan karyawan memberikan penilaian kepuasan staf Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi sebesar 68.95, nilai ini termasuk kategori puas. 2) Akreditasi Rumah Sakit Umum Blambangan Kabupaten Banyuwangi memperoleh predikat Paripurna.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini alat ukur yang menggunakan kuesioner bisa menyebabkan bias karena subjektif responden. Penelitian yang akan datang dapat menambahkan metode wawancara. Penelitian ini tidak membedakan antara status karyawan PNS dan NON PNS, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat mengukur tingkat kepuasan dari status kepegawaianya. Diharapkan penelitian terdahulu dapat membedakan antara status kepegawaian yang PNS dan Non PNS untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan dan manajemen rumah sakit untuk pengelolaan manajemen sumberdaya manusia yang ada di rumah sakit. Rumah sakit dengan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi dapat meningkatkan pelayanan yang optimal kepada konsumen rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Seno, Eka Afnan Troena, Idrus, dan Djumahir. 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi, Program Diklat terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telkom Tbk Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9 No. 4. Pp.25-40.
- Anoraga, P. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, M. 2002. *Psikologi Industri Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-Empat. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. 1996. *Tes Prestasi Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burhan, Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama. Jakarta : Prenada Media Group.
- Bushra Fatima, Usman Ahmad, Naveed Asvir, 2011. Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2. No. 18. Pp. 261-275.
- Darmastuti Ariani, Hamidah Nayati Utami, dan Heru Susilo, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Inti Luhur Fuja Abadi (Ilufa), Pasuruan). *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. Vol. 1 No. 1. Pp. 123-131
- Dhania, D. R. 2010. Pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja (studi pada medical representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. Vol.1. No.1. Pp.15-23.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 A tahun 2004 tentang Komisi Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- Emanuel, Ariek. 2011. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan dan Perilaku Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Serta Dampaknya Terhadap Efektifitas Organisasi Pada PT. Wirajaya Anugrah Perkasa. *Tesis : Program Pasca Sarjana Universitas Bina Nusantara*.
- Greenberg, J & Baron, R.A. 1995. *Behaviour In Organization Understanding and Managing The Human Side Of Work*. 5th ed. Englewood Cliffts, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Hasibuan, M.S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Kermany, Zhaleh Z, 2013. A study linking between job satisfaction and customer satisfaction : A case study of Iran Insurance. *Journal of marketing development and competitive*. Vol.7. No.4. Pp.104-109

Kuswadi, 2004. *Cara mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran, Marketing Management, 9e. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia*, Jilid 2. Jakarta : PT Prenhallindo.

Luthan.2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : ANDI.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.

Mondy, R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke Sepuluh Jilid 2. Jakarta : Erlangga.

Nimalathan, Balasundaram. 2012. Job Satisfaction and Employee's Work Performance : A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka. *Management and marketing journal* Vol. 8 No. 1. Pp. S43-S47

Panudju, Agung. 2003. Pengaruh kompensasi dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan unit produksi PT.X Palembang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*. Vol. 1 No. 2. Pp. 87-101

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 TAHUN 2017 Tentang Akreditasi Rumah.

Rehman Khalid, Naveed Saif, Abdul Sattar Khan, Allah Nawaz, 2012. Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science*. Vol. 3. No.1. Pp. 80-89

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh, Edisi Lengkap. Jakarta : PT Indeks.

- Sasongko, Totok, 2008. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada KPRI Bima Jaya Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol.7. No 3. Pp. 620-628
- Soepojo. 2002. *Benchmarking system* akreditasi rumah sakit oleh komisi gabungan akreditasi rumah sakit (Indonesia) dan Australia *Council on healthcare standards* (Australia). Tesis. Program Pasca Sarjana
- Suhendi dan Anggara, Sahya, 2010. *Kinerja Organisasi*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Sunyoto, Danang 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis data sumber daya manusia (praktik penelitian)*. Yogyakarta: CAPS.
- Taher, A. 2013. Penyiapan Provider Jaminan Kesehatan. Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Republik Indonesia. Report number: 2.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.