

## Kepuasan Kerja Karyawan dan Analisis SWOT dalam Upaya Meningkatkan Manajemen Strategi Pelayanan

### Employee Job Satisfaction and SWOT Analysis in The Effort to Improve Service Strategy Management

<sup>1\*</sup>Nur Fadilah Arifin, <sup>1</sup>Muhammad Fajrin Wijaya, <sup>1</sup>Ulfa Amalia Muslimin

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

#### ARTICLE INFO

Article history :

Received :17-06-2023

Accepted :16-07-2023

Keywords :

Job Satisfaction, Personal

Protective Equipment,SWOT

Kata Kunci :

Kepuasan Kerja,Alat

Pelindung Diri, SWOT

Correspondence :

**Nur Fadilah Arifin**

Email:

[Nurfadhilah.arifin@umi.ac.id](mailto:Nurfadhilah.arifin@umi.ac.id)

#### ABSTRACT

Job satisfaction is factors seen by the organization. If the organization sees satisfaction when employees work, then employees are more active in working so that productivity and service will increase. To find out the strategic design of the hospital, so that the hospital runs with its goals, it needs to do analysis SWOT. SWOT analysis is used to focus on strengths, weaknesses, opportunities, and treats. For job satisfaction and SWOT analysis in an effort to improve service strategy management at RSIGM FKG Universitas Muslim Indonesia (UMI). Researchers used an analytic observational method with a quantitative approach and a cross-sectional research design. Collecting data was carried out using tools, namely questionnaires and SWOT analysis with RSIGM FKG employees' respondents as many as 35 people. The statistical test used was multiple linear regression. Based on the results of the study there is a significant relationship with employees' job satisfaction at RSIGM UMI including salary variable value = 0.001, organizational policy value = 0.010, interpersonal relations value = 0.002, responsibility value value = 0.001, working conditions value value = 0.011. Based on the results of the SWOT analysis RSIGM UMI Makassar is in quadrant 1 that able to take advantage of strengths and opportunities, and minimize weaknesses and threats. Based on the results obtained, this shows that there is any influence on employee job satisfaction at RSIGM UMI Makassar and based on the SWOT analysis, RSIGM's position is in quadrant 1.

#### ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan oleh organisasi. Jika organisasi melihat kepuasan kerja karyawan, maka karyawan semakin giat untuk bekerja sehingga produktivitas serta pelayanan akan naik. Untuk mengetahui rancangan strategis rumah sakit, agar rumah sakit berjalan dengan tujuannya maka perlu dilakukan analisis SWOT. Analisis SWOT dipakai guna memperhatikan *strength*, *weakness*, *opportunity*, and *treats*. Mengetahui kepuasan kerja dan analisis SWOT dalam upaya meningkatkan manajemen strategi pelayanan pada RSIGM FKG Universitas Muslim Indonesia (UMI). Peneliti memakai metode observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif serta desain penelitian secara *cross sectional*. Mengumpulkan data dilakukan memakai alat bantu yaitu kuesioner dan analisis SWOT dengan responden karyawan RSIGM FKG UMI sebanyak 35 orang. Uji statistik yang dipakai ialah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan di RSIGM UMI meliputi variabel gaji nilai value = 0,001, kebijakan organisasi value = 0,010, hubungan interpersonal nilai value = 0,002, tanggung jawab nilai value = 0,001, kondisi kerja nilai value = 0,011. Berdasarkan hasil analisis SWOT RSIGM UMI Makassar berada pada kuadran 1 dapat memanfaatkan kekuatan serta peluang, dan meminimalkan kelemahan serta ancaman. Berdasarkan hasil yang didapatkan ini menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja karyawan di RSIGM UMI Makassar dan berdasarkan analisis SWOT, posisi RSIGM FKG UMI berada di kuadran 1.

## PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 “Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Rumah sakit mempunyai peran penting di dalam lingkup masyarakat, supaya warga menuntut adanya pelayanan yang cepat, gampang, serta nyaman. Rumah Sakit dengan mutu yang bagus tergantung pada sumber daya yang ada pada rumah sakit berupa mutu pelayanan dokter, perawat, serta pengawasan dan fasilitas sarana serta prasarana yang tersedia (1,2).

Pentingnya pelayanan kesehatan, maka harus ada peningkatan mutu serta kualitas pelayanan kesehatan, ada beberapa faktor yang bisa memengaruhinya, seperti kualitas pelayanan pada Rumah Sakit adalah performa pelayanan, dimana hasil kerja seseorang yang mau menggapai tujuan bersama guna melengkapi kebutuhan melalui kegiatan orang lain. Tangkilisan memiliki pendapat mengenai faktor yang bisa memengaruhi performa pelayanan seperti profesionalisme, kepemimpinan, serta kewenangan direksi (3).

Penilaian untuk menciptakan rumah sakit memiliki kualitas yang bagus di mata konsumen bisa ditetapkan dari mutu Sumber Daya Manusia. Kualitas Sumber Daya Manusia yang memiliki standarisasi keterampilan serta pengetahuan yang sesuai dengan bidang pendidikan ataupun pengalaman sumber daya manusia. Sebagai instansi pelayanan jasa, Rumah Sakit (RS) menerbitkan barang yang memiliki sifat tidak berwujud atau intangible, maka sumber daya manusia adalah unsur yang penting pada produksi ataupun menyampaikan jasa pada layanan yang berkualitas pada RS (4).

Ketika mengatur manajemen sumber daya manusia wajib melihat demand rumah sakit, tujuan, visi, misi, serta divisi sumber data manusia dan suplai tenaga kesehatan yang ada pada warga serta institusi penghasil calon tenaga kerja. Merencanakan sumber daya manusia ada 2, pertama merencanakan total pada masing-masing macam tenaga kesehatan yang dibutuhkan (kuantitatif) serta aspek khusus masing-masing manajemen sumber data manusia dari perencanaan guna rekrutmen dan evaluasi performa (kualitatif) (5).

Kepuasan kerja tergantung pada orang tersebut merasakan adanya keadilan (equity) atau tidak atas apa yang telah dikerjakan dan apa yang dia dapatkan, dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain dalam suatu organisasi atau membandingkan yang dulu dia dapatkan dengan yang saat ini diperoleh(6).

Rumah sakit telah menetapkan standar kepuasan karyawan di angka 80%. Survei kepuasan karyawan dengan waktu 3 tahun terakhir memperoleh hasil yang kurang bagus, yang nilainya 62,4% di tahun 2015, 63,93% di tahun 2016, serta 72,29% di tahun 2017. Hasil survei kepuasan karyawan rumah sakit yang ada telah naik dari tahun ke tahun, tapi belum mendapat angka yang diinginkan (7).

Manajemen SDM makin penting, dikarenakan faktor internal berupa kebutuhan rumah sakit guna menghasilkan karyawan yang sesuai, meningkatnya biaya Sumber Daya Manusia (kompetensi: gaji, insentif, fasilitas dan lain-lain) sumber daya manusia. Kompetensi sumber daya manusia bermanfaat untuk kinerja, karena Sumber Daya Manusia yang teruji guna menggapai performa, dikarenakan kompetensi Sumber Daya Manusia sangat penting pada rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rumah Sakit yang berhasil ketika mencapai sasarnya harus menentukan karyawan yang sesuai pada suatu pekerjaan atau jabatan (5,8).

Keberhasilan penggunaan serta mengembangkan sumber daya manusia bisa dilihat dari beberapa aspek pada organisasi berupa manajemen karir, kepemimpinan, hubungan ketika bekerja, motivasi ketika bekerja serta kepuasan ketika bekerja, serta penilaian pada pekerjaan (5).

Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut FKG UMI merupakan rumah sakit khusus gigi serta mulut yang terletak di Jalan padjoga Dg. Ngalle No. 27, kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan. RSIGM FKG UMI ialah fasilitas kesehatan serta pengobatan modern, yang hadir pada masyarakat Makassar. Di era yang baru ketika melayani kesehatan gigi serta mulut dengan pengobatan berkualitas tinggi. RSIGM FKG UMI adalah pendidikan utama untuk mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muslim Indonesia. Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan dan analisis SWOT dalam upaya meningkatkan manajemen strategi pelayanan di RSIGM FKG UMI.

## METODE

Metode penelitian yaitu penelitian kuantitatif desain penelitian *cross sectional*. Desain penelitian menggunakan observasional deskriptif dengan instrumen menggunakan kuesioner. Besarnya sampel dalam

penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *slovin* berjumlah 35 orang, sampel yang digunakan sesuai dengan kriteria inklusi yaitu karyawan RSIGM FKG UMI yang bersedia menjadi responden dan bersedia mengikuti seluruh prosedur penelitian (menyetujui *informed consent*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Signifikan Kepuasan Kerja Karyawan

Tabel 1. Uji t dan signifikan Kepuasan Kerja Karyawan RSIGM FKG UMI

No	Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	t tabel	Sig.
1	Gaji	1,128	.311	.534	3,642	1,688	0,001
2	Tanggung jawab	1,254	.330	.551	3,797	1,688	0,001
3	Hubungan Interpersonal	.297	.348	.411	4,214	1,688	0,002
4	Kebijakan Organisasi	.942	.342	.432	2,752	1,688	0,010
5	Kondisi kerja	.713	.265	.424	2,687	1,688	0,011

Hasil menunjukkan bahwa kelima variabel memiliki pengaruh dengan kepuasan kerja karyawan meliputi variabel gaji, Tanggung Jawab, hubungan interpersonal, Kebijakan organisasi, dan kondisi kerja.

### Pengaruh antara Gaji dengan Kepuasan Kerja

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai value = 0,001 (P-value <0,05) sedang nilai t hitung = 3,624 > nilai t tabel 1,688, variabel gaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada RSIGM FKG UMI.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Safiudin Pengaruh Gaji terhadap Kepuasan Kerja nilai t variabel Gaji 5,129 sedangkan t tabel 2.06866 serta signifikansi 0,000. artinya Gaji berpengaruh pada Kepuasan Kerja. Berdasarkan hasil penelitian Nurhayana mengatakan terdapat pengaruh gaji dengan kepuasan kerja, hal tersebut berdasarkan (p-value= 0,05) (9,10).

### Pengaruh antara Tanggung Jawab dengan Kepuasan Kerja

Tabel 1 menunjukkan nilai value = 0,001 (P- value <0,05) sedang nilai t hitung = 3,797 > nilai t tabel 1,688, variabel tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada RSIGM FKG UMI.

Hasil yang sejalan pada penelitian Felayati dan Harmen. Menunjukkan Tanggung Jawab berpengaruh signifikan pada Kepuasan Kerja nilai koefisien regresi sebesar 0,782 dengan probabilitas <0,05. Hasil ini didukung dengan penelitian penelitian Felayati dan Harmen terdapat pengaruh signifikan tanggung jawab pada kepuasan kerja nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) 0,782 dengan probabilitas <0,05 (11,12).

### Pengaruh antara hubungan interpersonal dengan kepuasan kerja

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai value = 0,002 lebih kecil dari nilai standar 0,05 (P -value <0,05) sedang nilai t hitung = 4,214 , > nilai t tabel 1,688, variabel hubungan interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada RSIGM FKG UMI.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Abadi. Hubungan interpersonal berpengaruh pada kepuasan kerja dengan nilai t hitung 3.845 dan nilai signifikansi 0,000 dan nilai signifikansi < 5% dan nilai t hitung (3.845) > t tabel (1.984) Hasil penelitian Simanjuntak menyatakan bahwa terdapat pengaruh hubungan interpersonal dengan kepuasan kerja, hal tersebut berdasarkan pada nilai F hitung (13,562) > F tabel (2,66) dengan signifikan (0,000 < 0,05) (13).

### Pengaruh antara Kebijakan Organisasi dengan Kepuasan Kerja

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai value = 0,010 lebih kecil dari nilai standar 0,05 (P - value <0,05) sedang nilai t hitung = 2,752, > nilai t tabel 1,688, variabel kebijakan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja padab RSIGM FKG UMI.

Hasil yang sama pada penelitian Nazmah nilai t hitung 8,960 dan nilai t table 1,983. Nilai t hitung > t tabel. Maka terdapat pengaruh kebijakan organisasi dengan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian

Sejalan dengan penelitian Putri didapatkan hubungan antara kebijakan organisasi (p value 0,000) dengan kepuasan kerja perawat rawat inap RSUDb Tugurejo Semarang (14,15).

### **Pengaruh antara kondisi kerja dengan kepuasan kerja**

Tabel 1 menunjukkan nilai value = 0,011 lebih kecil dari nilai standar 0,05b (P -value < 0,05) sedang nilai t hitung = 2,687 > nilai t tabel 1,688, variabel kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada RSIGM FKG UMI.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Hasmda berdasarkan hasil diperoleh nilai value = 0,031 lebih kecil dari nilai standar 0,05 sedang nilai t hitung 2,217, dan nilai t tabel 1,675, variabel kondisi kerja berpengaruh pada kepuasan kerja. Pada penelitian Abadi. Menunjukkan nilai lebih besar dari 5% dan nilai t hitung (3,302) lebih < t tabel (1,984) makab tidak adanya pengaruh pada kondisi kerja terhadap kepuasan kerja (13,16).

### **Faktor Internal dan Eksternal**

Tabel 2. Faktor internal dan eksternal RSIGM FKG UMI

Faktor Internal		Faktor Eksternal	
Kekuatan	Kelemahan	Peluang	Ancaman
Atasan dan karyawan saling bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan.	Resiko yang terjadi pada pekerjaan menjadi tanggung jawab karyawan.	Gaji yang diterima di rumah sakit cukup bersaing dengan rumah sakit lain.	Tidak tersedianya jaminan Kesehatan / asuransi kesehatan dari rumah sakit.
Atasan dan karyawan saling menghargai pendapat satu sama lain dalam menyelesaikan tugas.	Tidak ada Penghargaan (reward) dari atasan atas prestasi kerja yang di raih karyawan. Melaksanakan lebih dari satu jenis pekerjaan.	Kondisi ruangan tempat bekerja menunjang pekerjaan. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.	Kurangnya fasilitas yang telah disediakan rumah sakit.
Gaji yang diterima sesuai.			
Karyawan saling bekerja sama dalam pelaksanaan tugas.			
Karyawan bertanggung jawab dengan wewenang dan tugas masing-masing.			

### **Internal Factor**

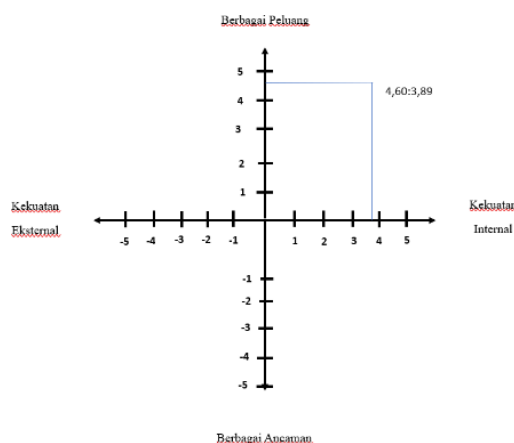
Tabel 3. Internal factor analysis summary

Faktor Strategis	Bobot	Rating	Skor
<b>Kekuatan</b>			
1. Atasan dan karyawan saling bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan.	0.24	4	0.94
2. Atasan dan karyawan saling menghargai pendapat satu sama lain dalam menyelesaikan tugas.	0.24	4	0.75
3. Gaji yang diterima sesuai.	0.18	3	0.53
4. Karyawan saling bekerja sama dalam pelaksanaan tugas.	0.18	4	0.71
5. Karyawan bertanggung jawab dengan wewenang dan tugas masing-masing.	0.18	3	0.53
<b>Total Kekuatan</b>			2,41
<b>Kelemahan</b>			
1. Resiko yang terjadi pada pekerjaan menjadi tanggung jawab karyawan.	0.38	2,5	0.96
2. Tidak ada Penghargaan (reward) dari atasan atas prestasi kerja yang di raih karyawan.	0.31	2	0.62
3. Melaksanakan lebih dari satu jenis pekerjaan.	0.31	2	0.62

**Eksternal Factor**

Tabel 3. *Eksternal factor analysis summary*

Faktor Strategis	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang</b>			
1. Gaji yang diterima di rumah sakit cukup bersaing pada rumah sakit lain	0.33	3	1.00
2. Kondisi ruangan tempat bekerja menunjang pekerjaan.	0.33	3	1.00
3. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.	0.33	3	1.00
<b>Total Peluang</b>			3.00
<b>Ancaman</b>			
1. Tidak tersedianya jaminan kesehatan/asuransi kesehatan dari rumah sakit	0.50	2.5	1.25
2. Kurangnya fasilitas yang telah disediakan rumah sakit.	0.50	2.5	1.25
<b>Total Ancaman</b>			0,89
<b>TOTAL EFAS</b>			3,89



Gambar 1 Analisis SWOT

**ANALISIS SWOT**

Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan RSIKM FKG UMI berada pada posisi di antara sumbu SO (Strength Opportunity) yakni kuadran 1 yang menguntungkan karena mempunyai kekuatan agar dapat memperoleh kesempatan. Sehingga strategi tetap diterapkan oleh RSIKM UMI untuk mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth oriented strategy*) untuk memajukan program serta meminimalisir kelemahan yang berasal dari Sumber Daya Manusia (17).

Cara yang digunakan Memberikan kebijakan kepada karyawan dengan terciptanya komunikasi dan hubungan kerja yang baik, memberikan pendidikan serta pelatihan agar meningkatkan kualitas kerja karyawan serta pengembangan promosi serta karir, sistem reward, dan memberikan jaminan keselamatan kerja, kesehatan dan pemberian gaji sesuai dengan tanggung jawab kepada seluruh karyawan. Kondisi lingkungan tempat karyawan bekerja selalu terjaga, nyaman dan aman.

**KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan kerja pada variabel gaji, tanggung jawab, hubungan interpersonal, kebijakan organisasi dan kondisi kerja serta pada penelitian ini juga menunjukkan posisi kuadran RSIKM FKG UMI berada pada kuadran 1 pada posisi yang sangat menguntungkan. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan masa saran dalam penelitian ini yaitu dengan adanya penelitian ini pihak manajemen RSIKM FKG UMI sebaiknya lebih mengembangkan sistem penghargaan atau reward, memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, pemberian gaji yang sesuai dengan tanggung jawab karyawan, kondisi lingkungan tempat karyawan bekerja selalu terjaga, nyaman dan aman, serta perlu melakukan kembali analisis SWOT setiap 3 atau 6 bulan dalam setahun untuk meningkatkan manajemen strategi di RSIKM FKG UMI.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini , baik yang terlibat secara langsung maupun tidak.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Tangdilambi N, Badwi A, Alim A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo*. 2019;5(2).
2. Tejanegara FCH, Kokasih FG, Safariningsih RTH. Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Relig Educ Soc Laa Roiba J*. 2022;4(3).
3. Ahwazi T, Cholifihani M. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang. 2016. p. 5 2.
4. Salami MM, Kencana PN, Apriansyah M, Agrasadya, Irawati L. Pengembangan SDM Rumah Sakit Dalam Menghadapi Era Globalisasi Dan Persaingan Bebas. 2020;1(3).
5. Sahyuni R, Karyawan KK. Analisis Swot Dan Rencana Strategik Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di RSUD H. In 2009.
6. Arifin NF, Pasinringi SA, Palu B. Kepuasan Kerja Tenaga Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *J MKMI*. 2018;14(2).
7. Susanto MAE, Suryawati C, Arso SP. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan RS M di Kabupaten Pekalongan. *J Manaj Kesehat Indones*. 2020;8(1).
8. Hertati L, Gantino R, Puspitawati L, Ilyas M, Safkaur O. Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia guna Meningkatkan Sistem Pengendalian Internal Pasien Rumah Sakit Era Covid-19. *Econ Digit Bus Rev*. 2021;2(2).
9. Saifuddin M. Pengaruh Gaji, Insentif Dan Tunjangan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. In: Satria Bumi Artha Di Probolingg'. 2021.
10. Nurhayana. Pengaruh Gaji Dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Program Studi Manajemen: Perkebunan Milano Pks Pinang Awan; 2021.
11. Felayati M, Harmen H. Implikasi Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Kerja Yang Dimediasi Aspirasi Karir Pada Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Aceh. *J Ilm Mhs Ekon Manaj*. 2020;5(1).
12. Pangulimang I, Pandelaki K, Porotu'o J. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Lapang Sawang. *J KESMAS*. 2019;8(6).
13. Abadi SW, Susi, Restu H. Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMAN 1 Kampar Dan SMAN 2 Kuok. 2015;2(1).
14. Nazmah. Pengaruh Perubahan Kebijakan Organisasi Terhadap Sikap Resistensi Pada Karyawan. *J Indones Sos Teknol*. 2022;3(2).
15. Putri NP, Sriaatmi A, Fatmasari EY. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *J Kesehat Masyarakat*. 2018;6(4).
16. Hasnida. Pengaruh Hubungan Dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Di Kabupaten Gowa. Universitas Muhammadiyah Makassar; 2021.
17. Fentiana N, Ginting D. Strategi Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit Berdasarkan Analisis SWOT. *J Ilm Univ Batanghari Jambi*. 2020;20(3).