

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia. Menurut *World Health Organization* (WHO) dan *The United Nations Children's Fund* (UNICEF), dunia telah membuat kemajuan luar biasa pada kesehatan global, dengan perubahan yang begitu besar sehingga harapan hidup sekarang sekitar 10 tahun lebih banyak dari pada tahun 1978, dan risiko kematian sebelum usia 5 tahun telah turun sekitar dua pertiga. Sekarang adalah saat yang tepat untuk meninjau dan mengadaptasi Deklarasi Alma-Ata dan mengembangkan visi baru *Primary Health Care* (PHC) sebagai landasan cakupan kesehatan universal, untuk era SDG dan seterusnya. PHC adalah pendekatan seluruh masyarakat terhadap kesehatan yang bertujuan untuk memastikan tingkat kesehatan dan kesejahteraan setinggi mungkin dan distribusi yang adil dengan berfokus pada kebutuhan dan preferensi masyarakat (sebagai individu, keluarga, dan masyarakat) sedini mungkin sepanjang rangkaian dari promosi kesehatan dan pencegahan penyakit ke perawatan, rehabilitasi dan perawatan paliatif, dan sedekat mungkin dengan lingkungan sehari-hari manusia (*A Vision for Primary Health Care in The 21st Century*, 2018). Pembangunan di bidang kesehatan masyarakat merupakan bagian dari integral pembangunan nasional khususnya dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang erat kaitannya dengan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya yang besar sehingga tidak hanya menjadi tanggungjawab pemerintah saja (Fitriana Adilla, tanpa tahun), tetapi juga dari aktivitas manajemen sumber daya manusia perusahaan (www.doktersehat.com, diunduh pada tanggal 6 Mei 2019).

Indonesia sebagai negara terpadat ke-4 di dunia, kedokteran gigi merupakan salah satu dari bidang di industri kesehatan Indonesia yang sedang berkembang pesat yaitu sebesar 20% setiap tahunnya dari pasar kesehatan Indonesia secara keseluruhan. Indonesia memiliki 31.664 dokter gigi dan hal ini membuat Indonesia muncul sebagai “pasar” untuk peluang perkembangan industri kedokteran gigi. Dengan adanya sistem pelayanan kesehatan gigi di Indonesia

yang terus berkembang, maka sangatlah penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang terbaik dari praktisi-praktisi medis yang kompeten (www.doktersehat.com, diunduh pada tanggal 6 Mei 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1173 tahun 2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut mendefinisikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) sebagai sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medis. Per tahun 2019, sudah terdapat 2 RSGM yang berdiri di Kota Surabaya, RSGM Nala Husada dan RSGM Universitas Airlangga, keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu bersaing untuk memberi pelayanan atau pengabdian kepada masyarakat, sebagai sarana pendidikan dan pelatihan di bidang kedokteran gigi dan sebagai pusat penelitian, pengkajian, dan pengembangan ilmu kedokteran gigi (www.dinkes.surabaya.go.id, diunduh pada tanggal 6 Mei 2019). Pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi. Salah satu RSGM di Surabaya yaitu RSGM Nala Husada Surabaya (www.dinkes.surabaya.go.id, diunduh pada tanggal 6 Mei 2019).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada Surabaya adalah salah satu penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan. RSGM Nala Husada merupakan pelayanan kesehatan tingkat tiga (tersier) yaitu rumah sakit khusus tipe B yang memberikan pelayanan di bidang kedokteran gigi, yang dijalankan oleh pegawai negeri maupun swasta. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada Surabaya dibangun pada tahun 2002. Di tahun 2018 RSGM Nala Husada menyelesaikan pembangunan gedung ke dua yang juga berlokasi di Jl. Arif Rahman Hakim 150, Surabaya. Rumah sakit ini memiliki fungsi melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mengutamakan kegiatan pengobatan dan pemulihan pasien yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (<http://rsgmnalahusada.com/>, diunduh pada tanggal 5 Mei 2019).



Gambar 1.1 Logo RSGM Nala Husada Surabaya

Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Visi dari RSGM Nala Husada Surabaya adalah sebagai pusat pelayanan, pengembangan ilmu, teknologi kedokteran gigi dan kemaritiman serta menjadi rumah sakit pendidikan utama bagi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hang Tuah guna meningkatkan kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Melihat visi yang ingin dicapai sangatlah penting terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan maka dalam menjalankannya memerlukan loyalitas pegawai yang memadai (<http://rsgmnalahusada.com/>, diunduh pada tanggal 5 Mei 2019).

Gedung ke-2 RSGM Nala Husada selesai dibangun di tahun 2018 lalu dan gedung tersebut diresmikan oleh Kepala Staf TNI Angkatan Laut Laksamana TNI Ade Supandi tanggal 24 Maret 2018. Gedung baru ini memiliki 6 buah lantai dan memiliki banyak ruangan dan berbagai fasilitas baru seperti IGD umum, IGD dental, Farmasi, Pendaftaran, Kasir, Ruang Rekam Medik, Ruang rapat, Ruang operasi VIP, dan Hall Laksamana Nala yang berkapasitas hingga 400 orang. Karena penambahan ruang-ruang tersebut, maka RSGM Nala Husada harus menambah banyak pegawai baru agar dapat mengoperasikan fasilitas-fasilitas dengan maksimal, maka loyalitas pegawai merupakan poin penting yang harus dijaga dan ditingkatkan oleh RSGM Nala Husada Surabaya (<http://rsgmnalahusada.com/>, diunduh pada tanggal 5 Mei 2019).

Pelayanan di RSGM Nala Husada dilakukan oleh tenaga profesional kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan 8 bidang spesialis kedokteran gigi, yaitu Konservasi, Periodonsia, Prostodonsia, Kedokteran Gigi Anak, Ortodonsia, Penyakit Mulut, Bedah Mulut, Kesehatan Gigi Masyarakat, dan Radiologi Dental. RSGM menyediakan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi

dan mulut mulai tingkat medik dasar sampai dengan sub spesialisik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi gigi kedokteran gigi serta menjadi pusat rujukan dan pusat unggulan pengembangan keilmuan perawatan di bidang kesehatan gigi dan mulut. RSGM berkewajiban melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan mengutamakan kegiatan pengobatan, perawatan dan pemulihan pasien yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi. Disamping hal tersebut, RSGM dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dengan fasilitas yang memadai, sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran, mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan pasien tanpa mengabaikan keselamatan pasien (*patient safety*) (<http://rsgminalahusada.com/>, diunduh pada tanggal 5 Mei 2019).

Dalam industri pelayanan kesehatan, faktor sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan apalagi berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan sumber daya manusia yang terbaik bagi pelanggannya. Salah satu contoh daripada sektor jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, yang membedakan adalah sumber daya manusianya. Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan demi terwujudnya kepuasan. Dalam industri pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini (Setyaningsih, *et al*, 2013).

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting terutama di rumah sakit, karena mereka menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman (Susiawan dan Muhid, 2015). Meningkatnya kinerja rumah sakit dapat dipengaruhi oleh meningkatnya sumber daya manusia. Agar sumber daya manusia semangat, prestasi kerja meningkat, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal dalam menunjang tujuan perusahaan maka fungsi pemeliharaan mutlak mendapat perhatian dari rumah sakit (Mudayana, 2010).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Wonowijoyo dan Tanoto (2018), dijelaskan bahwa dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karyawan yang dimiliki oleh perusahaan haruslah karyawan yang berkompeten serta berkualitas agar mampu bersaing dalam era globalisasi ini sehingga berdampak pada kesuksesan sebuah perusahaan. Jika sebuah perusahaan memiliki karyawan dalam jumlah besar, tetapi karyawannya tidak berkualitas dan tidak memiliki kompetensi yang kuat, maka hal tersebut akan sia-sia. Suifan, *et al* (2017) menyatakan bahwa di era yang kompetitif, retensi karyawan berbakat lebih penting daripada untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan, mempertahankan, dan memberikan rasa kepuasan pada pegawai agar dapat terus bersaing serta karyawan dapat terus bekerja tanpa ada niat untuk keluar dari perusahaan.



Gambar 1.2. Direksi RSGM Nala Husada Surabaya bersama dengan Kepala Staf TNI Angkatan Laut Laksamana TNI Ade Supandi

Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Untuk memberikan pelayanan terbaik, RSGM Nala Husada Surabaya harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. RSGM Nala Husada Surabaya didukung oleh berbagai tenaga kesehatan mulai dari dokter gigi, dokter gigi spesialis, dokter umum, perawat gigi, perawat umum, apoteker, perawat medis lain, dan tenaga administrasi. Elegido (2013) mendefinisikan *job loyalty* sebagai keberadaan komitmen untuk mempromosikan hal terbaik dari atasan,

bahkan ketika hal itu dapat menyebabkan hilangnya karakteristik kepentingan pribadi diluar tuntutan umum dan kewajiban moral lainnya. Adapun *job loyalty* di RSGM Nala Husada, dapat terlihat pada Tabel 1.2 jumlah karyawan yang masuk dan keluar selama tahun 2016 – 2019. Dari tabel tersebut dapat terlihat jumlah karyawan yang keluar selalu lebih kecil dibandingkan jumlah karyawan yang masuk. Selain itu, ditahun 2019 terjadi penambahan jumlah karyawan dalam jumlah besar dikarenakan pada tahun 2019 mulai dikerjakan untuk akreditasi Rumah Sakit sehingga RSGM Nala Husada Surabaya perlu untuk menyesuaikan jumlah karyawan untuk mencapai nilai akreditasi yang diharapkan.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan yang Masuk dan Keluar RSGM Nala Husada dari Tahun 2016 - 2019

2016			2017			2018			2019		
Masuk	Keluar	Total									
2	1	26	3	1	28	6	2	32	20	2	50

Sumber: Data HRD RSGM Nala Husada Surabaya, 2019

Dalam melaksanakan kegiatan kerja, karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan (Soegandhi V M, dkk. 2013). Adapun gap dalam dari penelitian terdahulu yaitu penelitian Mehta, *et al* (2010) bahwa loyalitas dapat dipengaruhi oleh *job satisfaction*. Akan tetapi, di penelitian lain yang dilakukan oleh Danish, *et al* (2010) didapatkan hubungan yang erat antara beberapa dimensi motivasi kerja dan kepuasan tetapi hubungan antara *recognition* dan *job satisfaction* adalah rendah. Penelitian tersebut dilakukan pada pegawai di bagian pelayanan keuangan, telekomunikasi, edukasi, sector kesehatan, dan beberapa industri lain baik milik pemerintah maupun swasta di Pakistan dengan responden sejumlah 220 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa *recognition* hanya secara signifikan terkait dengan hubungan dengan rekan kerja ($r = 0,14$, $p < 0,05$). Dengan cara yang sama pekerjaan itu sendiri dan pengakuan tidak berkorelasi secara signifikan. Nilai terendah sesuai dengan prosedur operasi dan hubungan *recognition* sedangkan nilai tertinggi adalah antara hubungan peluang promosi dan prosedur operasi.

Contoh lain adalah penelitian yang juga telah dilakukan oleh Kertiriasih, et al (2018) yang melakukan penelitian pada PT. Interbat Bali Nusra Ambon atas dasar fakta bahwa terjadi penurunan performance dari karyawan pada tahun 2017 dibandingkan pada tahun 2016. Sampel pada penelitiannya yaity 53 karyawan dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *empowerment* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan. Karena fakta diatas, maka perlu diperlukan penelitian lebih lanjut sehubungan dengan hal ini.

Menurut Robbin and Judge (2015) *job satisfaction* merupakan adanya perasaan positif mengenai pekerjaan mereka dari evaluasi karakteristiknya. Disebutkan pada penelitian Wonowijoyo dan Tanoto (2018) bahwa kepuasan kerja didefinisikan sebagai penilaian positif dan negatif seorang individu terhadap perusahaannya di tempat dia bekerja. Contoh di RSGM Nala Husada, terlihat pada Gambar 1.3 keceriaan pegawai pendaftaran yang siap bekerja dan menyambut setiap pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan gigi. Selain itu, terjadi penurunan kritik sejak 2017 hingga tahun 2019 yang diberikan oleh karyawan kepada HRD atau terhadap pimpinan secara langsung (wawancara pimpinan RSGM Nala Husada Surabaya, 2019).



Gambar 1.3 Pelayanan Registrasi di RSGM Nala Husada Surabaya
Sumber: Dokumentasi Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya, 2019

Berdasarkan *Webster's Online Dictionary* (2013), *empowerment* adalah suatu tindakan otoritas dalam membuat keputusan untuk orang lain dan

dikombinasikan dengan pengalokasian tanggung jawab dari seorang manajer ke bawahannya. Sedangkan menurut Subramaninan K. R. (2017) *empowerment* merupakan suatu proses ataupun dukungan yang mendorong mereka untuk merasa lebih memegang kendali serta memunculkan rasa mandirian dan memikul tanggung jawab untuk perbaikan berkelanjutan sehingga memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Salah satu contoh bentuk *empowerment* yang dilaksanakan di RSGM Nala Husada adalah pelatihan *Basic Life Support* (BLS). Pelatihan ini dilakukan untuk memberi pengetahuan bagi seluruh staf agar dapat melakukan pertolongan pertama saat seorang pasien atau korban mengalami keadaan yang mengancam jiwa (wawancara HRD RSGM Nala Husada Surabaya, 2019).



Gambar 1.4 Pelatihan *Basic Life Support* (BLS) RSGM Nala Husada Surabaya
Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Menurut Amah, et al (2013), *participation* adalah keterlibatan secara nyata dari karyawan / pegawai dalam suatu proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Hal ini memberi kesempatan bagi karyawan untuk mempengaruhi cara dia melakukan pekerjaan, kecepatan dan urutan dia melakukan tugas-tugasnya. Salah satu contohnya adalah rapat koordinasi yang dilakukan setiap bulan baik antar direksi, manajemen, dengan seluruh pegawai guna mengetahui masalah-masalah apa yang sedang terjadi di RSGM Nala Husada Surabaya (wawancara HRD RSGM Nala Husada Surabaya, 2019).



Gambar 1.5 Rapat Koordinasi antara Direksi, Manajemen dan Staf di RSGM Nala Husada
Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Working condition memainkan peran yang tidak kalah penting terhadap kepuasan kerja pegawai. Menurut Business Dictionary, *working condition* mengacu pada lingkungan kerja dan segala bentuk keadaan yang memiliki pengaruh terhadap pekerjaan seseorang termasuk jam kerja, lingkungan fisik, hak dan tanggung jawab budaya organisasi, dan beban kerja. Sedangkan Nel, *et al* (2001) mendeskripsikan *working condition* diciptakan oleh interaksi karyawan dengan tempat mereka bekerja dan melibatkan kondisi kerja baik secara psikologis maupun fisik. Adapun *working condition* di RSGM Nala Husada Surabaya dapat terlihat pada Gambar 1.6 dimana terlihat RSGM Nala Husada Surabaya memiliki gedung, ruangan, kebersihan hingga ventilasi yang baik dan nyaman disertai fasilitas yang memadai bagi seluruh karyawannya.



Gambar 1.6 Suasana dan Kebersihan IGD RSGM Nala Husada Surabaya

Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Reward memiliki nilai tersendiri dimata karyawan. Menurut Supriyatin (2013) *reward* berarti pemberian tunjangan tambahan oleh perusahaan kepada karyawan, baik diterima secara langsung ataupun tidak oleh karyawan. Sedangkan menurut Bowen (2002) *reward* adalah sesuatu yang diberikan atau diterima sebagai imbalan atas keberhasilan atau prestasi. Seperti contohnya di RSGM Nala Husada Surabaya, bagi perawat yang bekerja melebihi batas waktu, akan mendapatkan uang lembur sebesar Rp 70.000,- per 4 hingga 7 jam (wawancara HRD RSGM Nala Husada Surabaya, 2019).

Akafo, et al (2015), *recognition* dapat berupa hadiah yang dialami terutama pada tingkat simbolik, tetapi juga dapat mengambil nilai emosional, praktis atau finansial. Dalam kata lain, pimpinan atau atasan mengakui atau menghormati karyawan dengan maksud mendorong dan memperkuat perilaku yang ingin anda lihat berulang kali. Adapun *recognition* di RSGM Nala Husada Surabaya dapat terlihat dari Gambar 1.7 dimana Direktur RSGM Nala Husada memberi pujian kepada karyawannya setelah acara peresmian gedung berjalan dengan baik.



Gambar 1.7 Direktur RSGM Nala Husada Surabaya Memberi Pujian Kepada Karyawannya

Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya 2019

Salman, et al (2016) *team work* adalah unit yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berkoordinasi dan berinteraksi untuk menyelesaikan dan mencapai satu tujuan bersama dan spesifik. Berbagai macam jenis kerjasama dilakukan dengan baik di RSGM Nala Husada Surabaya. Adapun bentuk kerjasama yang dilakukan oleh Rumah Sakit Nala Husada Surabaya dapat terlihat dari Gambar 1.8 adalah kerjasama antara dokter dan perawat pada saat proses pengambilan sampel darah dari pasien yang membutuhkan *team work* yang baik dan akhirnya berhasil dilakukan.



Gambar 1.8 Kerjasama Antara Dokter dan Perawat Pada Saat Proses Pengambilan Sampel Darah

Sumber: Manajemen RSGM Nala Husada Surabaya, 2019

Kemenarikan dalam penelitian ini dikarena menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Turkyilmaz Ali, *et al* (2011), pegawai tidak hanya memperhitungkan reward saja, tetapi juga pemberdayaan dan partisipasi dari manajemen serta pimpinan, kondisi lingkungan bekerja, pemberian penghargaan dan pengakuan terhadap hasil kerja, serta kerjasama dan hubungan antar pegawai memiliki peran yang penting. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Thanh, *et al* (2016) peluang peningkatan karir menunjukkan hubungan yang tidak signifikan terhadap kepuasan di dalam organisasi di Binh Tan District Vietnam. Dari hasil penelitiannya, didapatkan beberapa elemen yang mempengaruhi peningkatan karir. Yang pertama adalah kurangnya beberapa posisi manajerial tingkat tinggi dalam organisasi. Kedua, staf harus menjadi pegawai negeri sipil dalam jangka waktu yang lama untuk berjuang dan mendapatkan prestasi kerja yang luar biasa bertahun-tahun. Ketiga, tujuan karyawan adalah untuk sekedar mendapatkan dana pensiun ketika tua nanti. Karena 3 hal tersebut, karyawan yang bekerja di Binh Tan District Vietnam tidak terlalu peduli tentang peluang peningkatan karir mereka.

Berdasarkan kesenjangan penelitian dan fenomena yang terjadi yaitu ketatnya persaingan diantara RSGM di Surabaya untuk dapat bertahan dan terus berkembang maka penelitian ini Akan Meneliti Mengenai “Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi *Empowerment, Participation, Working Condition, Reward, Recognition, Team Work* Terhadap *Job Satisfaction* Dan Pada Akhirnya *Job Loyalty* Karyawan Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Nala Husada Di Surabaya”.

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai yaitu *empowerment, participation, working condition, reward, recognition, team work*, dan *job satisfaction terhadap job loyalty* pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil pembagian kuisioner pada objek yang diteliti.

3. Adapun karakteristik responden yang diteliti sebagai berikut: responden adalah pegawai RSGM Nala Husada Surabaya non dokter / dokter gigi yang berstatus pegawai tetap dengan masa bekerja minimal 1 tahun.
4. Perhitungan dan analisis hasil kuisioner menggunakan teknik analisis linear.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
2. Apakah *participation* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
3. Apakah *working condition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
4. Apakah *reward* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
5. Apakah *recognition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
6. Apakah *team work* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?
7. Apakah *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *job loyalty* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *empowerment* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh dari *participation* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh dari *working condition* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya

4. Untuk mengetahui pengaruh dari *reward* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya
5. Untuk mengetahui pengaruh dari *recognition* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya
6. Untuk mengetahui pengaruh dari *team work* terhadap *job satisfaction* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya
7. Untuk mengetahui pengaruh dari *job satisfaction* terhadap *job loyalty* pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai serta pengembangan manajemen kepegawaian RSGM Nala Husada Surabaya. Selain itu hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya baik yang terkait dengan *job loyalty* maupun penelitian lain dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Instansi yang terkait dengan penelitian ini yaitu RSGM Nala Husada Surabaya, agar bisa menjadikan penelitian ini sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan kepuasan kerja dan loyalitas pegawai di rumah sakit.
2. Memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait motivasi dan kepuasan kerja yang kemudian dapat meningkatkan kinerja serta layanan terhadap masyarakat.

1.6 Perorganisasian Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan pengorganisasian penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan pengorganisasian penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisi tentang uraian dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variable juga metode analisis data.