

ABSTRACT

Efforts to Increase Employee Satisfaction Through Explorative Approach with Importance Performance Analysis Method and Job Satisfaction Scale (Study at Rumah Sakit Haji Surabaya)

One of the performance indicator in health service is employee satisfaction. The higher employee satisfaction in Rumah Sakit Haji Surabaya directly effect to patient satisfaction index affecting to quality health service. The background of this study is the decrease percentage of employee satisfaction in Rumah Sakit Haji Surabaya average of 8.64% in 2012, 2013 and 2014. The purpose of this study is making recommendation to increase employee satisfaction in Rumah Sakit Haji Surabaya through explorative approach using Importance Performance Analysis (IPA) and Job Satisfaction Scale (JSS). This research was an observational descriptive research. Sampling of this study using Proportionate Stratified Random Sampling, because the population has a stratified arrangement. The number of respondents are 290 employee that will be divided in 34 works unit in Rumah Sakit Haji Surabaya. First step to do in this research was to identify job satisfaction factors through explorative approaches using open questions. Then, classified the similar job satisfaction factor and take 20% employee satisfaction factor using pareto theory. The next step was identifying the importance level and satisfaction level of job satisfaction factors and analyzing the balance of importance and satisfaction level using Importance-Performance Analysis method. Job satisfaction level in first quadrant of IPA became strategic issues. There were four factors that include in first quadrant. They were infrastructure facilities, potential development, reward and hospital information system management. Recommendation to increase employee satisfaction level are assessment from reward system to the another reward and re-assessment of remuneration system not only based on basic index but also performance index for reward aspect, re-arrange the organization structure and management of Hospital Information System Management, equity the chance to join training and workshop for potential development aspect and maintenancing for facilities and infrastructure to prevent error for facilities and infrastructure aspect. In conclusion by using Importance-Performance Analysis method we can identify the factors considered important by employees but the satisfaction level is still less, therefore that can affect the employee performance level.

Keywords: Satisfaction Factors, *Job Satisfaction Scale (JSS)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRAK

Upaya Peningkatan Kepuasan Karyawan Melalui Pendekatan Exploratif dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Job Satisfaction Scale* (Studi di Rumah Sakit Haji Surabaya)

Salah satu indikator yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan pasien adalah kepuasan karyawan. Semakin tinggi kepuasan karyawan di Rumah Sakit Haji Surabaya secara langsung berdampak terhadap indeks kepuasan pasien yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Surabaya. Masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya persentase kepuasan karyawan RS Haji Surabaya rerata sebesar 8,64% pada tahun 2012,2013 dan 2014. Tujuan penelitian ini adalah membuat rekomendasi dalam rangka peningkatan kepuasan karyawan RS Haji Surabaya melalui pendekatan eksploratif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Job Satisfaction Scale* (JSS). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*, karena populasinya mempunyai susunan bertingkat. Jumlah responden sebanyak 290 orang ini akan dibagi rata pada 35 unit kerja di RS Haji Surabaya. Penelitian pada tahap awal melakukan identifikasi faktor pemicu kepuasan kerja karyawan dengan pendekatan eksploratif dengan pertanyaan terbuka. Kemudian melakukan penggolongan pada faktor pemicu kepuasan yang sejenis dan mengambil 20% faktor penyebab kepuasan karyawan dengan teori pareto. Tahap selanjutnya melakukan identifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap beberapa faktor pemicu kepuasan kerja karyawan dan menganalisis keseimbangan tingkat kepentingan dan kepuasan karyawan dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Faktor pemicu kepuasan dari analisis *Importance-Performance Analysis* yang berada dikuadran satu menjadi isu strategi dan perlu dibenahi karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan sangat rendah. Empat faktor tersebut antara lain sarana prasarana, pengembangan potensi, reward dan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah pengkajian sistem *reward* umroh ke *reward* yang lain dan kaji ulang dasar pemberian remunerasi yang tidak hanya berdasarkan *basic index* tetapi *performance index* untuk aspek *reward*, penyusunan ulang struktur organisasi dan tata kelola Unit SIM RS, pemerataan training dan workshop untuk aspek pengembangan potensi dan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk mencegah kerusakan untuk aspek sarana dan prasarana. Kesimpulannya dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* kita dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang dianggap penting oleh karyawan tetapi tingkat kepuasannya masih kurang yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Kata kunci: Faktor pemicu kepuasan, *Job Satisfaction Scale* (JSS), *Importance Performance Analysis* (IPA)