

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**PENINGKATAN RETENSI KARYAWAN BERDASARKAN
PENDEKATAN *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DI RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA**



AGUNG HENDRO YUWONO

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

TESIS

**PENINGKATAN RETENSI KARYAWAN BERDASARKAN
PENDEKATAN *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DI RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA**



OLEH:

**AGUNG HENDRO YUWONO
NIM 101614453024**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

**PENINGKATAN RETENSI KARYAWAN BERDASARKAN
PENDEKATAN *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DI RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**AGUNG HENDRO YUWONO
NIM 101614453024**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 8 Oktober 2020**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,



**Dr. Santi-Martini, dr. M.Kes.
NIP 196609271997022001**

Tim Penguji:

**Ketua : Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.
Anggota : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S.
3. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
4. Hargo Wahyuono, S.E., M.Si.Ak.
5. Eko Wahyu Agustin, dr., M.M.**

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**AGUNG HENDRO YUWONO
NIM 101614453024**

**Menyetujui,
Surabaya, 8 Oktober 2020**

Pembimbing Ketua

**Dr. Nyoman Anja Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

Pembimbing

Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S.

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**

**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Agung Hendro Yuwono
NIM : 101614453024
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Administrasi Rumah Sakit
Angkatan : 2016
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**PENINGKATAN RETENSI KARYAWAN BERDASARKAN
PENDEKATAN *INTERNAL SERVICE QUALITY*
DI RUMAH SAKIT WIYUNG SEJAHTERA SURABAYA**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 8 Oktober 2020



(Agung Hendro Yuwono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **“Peningkatan Retensi Karyawan Berdasarkan Pendekatan *Internal Service Quality* di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Tesis ini membahas tentang analisis pendekatan *Internal service quality* yang dapat digunakan untuk meningkatkan retensi karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat turn over di rumah sakit. Retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dijadikan variabel dependen penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti berfokus pada *Internal Service Quality* (ISQ) dan kepuasan karyawan di RSWS sebagai variabel independen yang dapat mempengaruhi retensi karyawan. Tesis ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak RSWS pada khususnya dan pada pengembangan teori pada umumnya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Ibunda Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku Pembimbing Ketua yang dengan kesabaran serta perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran masukan sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Bapak Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis saya.

Dengan terselesaikannya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., sebagai Rektor Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dr. Santi Martini, dr. M.Kes. sebagai Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan serta Ketua Minat Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
4. Seluruh Responden Penelitian dari Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yang telah membantu dalam pengisian data
5. Seluruh Staf Administrasi pada Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Ade Mira Sari, S.KM., Husni Kurnia Nurhasim, S.Si. dan Kukuh Yanuarisanto, S.E. yang selalu mendukung kelancaran administrasi selama masa perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya dan penyelesaian tesis ini.

Demikian, semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi diri saya sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 8 Oktober 2020

Penulis

SUMMARY

Increase Employee Retention Based on the Internal Service Quality Approach at Wiyung Sejahtera Hospital, Surabaya

Human resources are the main support in every organization, including hospitals. Employees are a key factor in the success of the hospital in providing maximum service. One of the problems for human resource management is the desire to leave (*turnover* intentions) which can lead to an employee's decision to leave his job. One of the ways that employees stay in the hospital is by increasing employee retention, namely the process of encouraging employees to stay with the organization. The focus of employee retention is to find things that make them stay in the company they work for.

Wiyung Sejahtera Hospital is a private hospital with type C in south Surabaya area. Based on HRD data from Wiyung Sejahtera Hospital in 2020, the *turnover* rate for 5 years from 2015 to 2019 has an average of 15.71%. In general, it is stated that in one year in an organization the *turnover* should not be more than 10% per year. Of the total 46 employees who left in 2019, most came from the nursing and medical support departments. Therefore, the purpose of this study is to formulate recommendations as an effort to increase employee retention based on the Internal service quality approach at Wiyung Sejahtera Hospital, Surabaya.

This research is an observational study that is analytic with a cross-sectional approach. This research was conducted at Wiyung Sejahtera Hospital from June 2020 to September 2020. The research population used was employees who were actively working at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya, totaling 293 people with a total sample of 118 respondents who were randomly drawn using simple techniques. random sampling. The research instrument uses a Likert scale which has been tested for validity and reliability and has passed the ethical review. Research variables consist of Internal service quality (ISQ), Employee Job Satisfaction and Employee Retention. Linear regression test and multiple linear regression test were used to determine the effect of the dependent variable and the independent variable.

The results showed that in general the ISQ at Wiyung Sejahtera Hospital was low because the mean ISQ value (mean = 2.37) was less than the cut-off point (2.67). The non-task oriented dimension (2.82) and mutualism (2.68) are in the high category because it has a value more than the cut-off point. The two dimensions that are classified as low because they have a value less than the cut-off points are approachability (mean = 2.51) and task oriented (mean = 2.58).

Job satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital is generally classified as low because the mean value of job satisfaction (mean = 1.98) is less than the cut-off point (2.38). There are seven indicators that fall into the low category because they have a lower value than the cut-off point, namely salary (mean = 2.22), promotion (mean = 2.06), reward (mean = 2.12), co-workers (mean=2.36),

allowance (mean = 2.05), operational conditions (mean = 2.10) and communication (mean = 2.29). The mean value is low because there is a low min value on the factor indicator.

Employee retention at Wiyung Sejahtera Hospital is generally classified as pretty low because the mean value of employee retention (mean = 2.25) is less than the cut-off point (2.53). The dimensions of career opportunities (2.48) and rewards (2.41) are included in the low category because they have a value less than the cut-off point. The three dimensions that are classified as high because they have a value more than the cut-off points are organizational components (mean = 2.57), task and job design (mean = 2.61), and employee relations (mean = 2.64).

The results of statistical tests show that the Internal service quality variable significantly affects employee job satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital by 49.1% because the p value (0.001) $< \alpha$ (0.05) with b value of 0.491. Internal service quality dimensions that significantly affect employee job satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya are approachability (p value = 0.004) and task oriented (p value = 0.015) because p value $< \alpha$ (0.05). The b value of approachability is 0.294 which means that the high ability of employees to approach and build communication with patients at Wiyung Sejahtera Hospital can increase employee job satisfaction by 29.4%. Meanwhile, the value of b task oriented is 0.245, which means that efforts to prioritize the completion of a job according to the high target at Wiyung Sejahtera Hospital can increase employee job satisfaction by 24.5%.

The results of statistical tests also show that the Internal service quality variable (p value = 0.001) and employee job satisfaction (p value = 0.001) significantly affect employee retention at Wiyung Sejahtera Hospital because p value $< \alpha$ (0.05). The value of b Internal service quality for employee retention is 0.333 which means that high service quality at Wiyung Sejahtera Hospital can increase employee job satisfaction by 33.3%. The b value of employee job satisfaction on employee retention is 0.517, which means that high service quality at Wiyung Sejahtera Hospital can increase employee retention by 51.7%. It can be concluded that employee job satisfaction is the variable with the strongest influence on employee retention at Wiyung Sejahtera Hospital. Recommendations for increasing employee retention by making efforts to improve ISQ with compiling infrastructure development plans, periodic meeting forums and training related to communication skills, compiling a continuous training program and compiling work programs in each unit / division to meet the development of market needs, and by increasing employee satisfaction in the dimensions of promotion, benefits, and communication.

RINGKASAN

Peningkatan Retensi Karyawan Berdasarkan Pendekatan *Internal Service Quality* di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

Sumber daya manusia merupakan pendukung utama dalam setiap organisasi, termasuk rumah sakit. Karyawan menjadi faktor kunci keberhasilan rumah sakit dalam melakukan pelayanan secara maksimal. Salah satu permasalahan bagi manajemen sumber daya manusia adalah keinginan untuk keluar (*turnover intentions*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Salah satu cara agar karyawan bertahan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan retensi karyawan yaitu proses karyawan terdorong untuk tetap bersama organisasi. Fokus dari retensi karyawan adalah mencari hal yang membuat mereka bertahan di perusahaan tempat mereka bekerja.

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya merupakan salah satu rumah sakit swasta dengan tipe C di daerah Surabaya selatan. Berdasarkan data HRD Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2020, *turnover rate* selama 5 tahun dari tahun 2015 sampai 2019 mempunyai rerata 15,71%. Pada umumnya dinyatakan dalam satu tahun pada suatu organisasi *turnover* tidak boleh lebih dari 10% pertahun. Dari total 46 karyawan yang keluar pada tahun 2019, sebagian besar berasal dari bagian keperawatan dan penunjang medis. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah Menyusun rekomendasi sebagai upaya peningkatan retensi karyawan berdasarkan pendekatan *Internal service quality* di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian observasional yang bersifat analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya pada bulan Juni 2020 sampai dengan September 2020. Populasi penelitian yang digunakan yaitu karyawan yang aktif bekerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yang berjumlah 293 orang dengan jumlah sampel sebanyak 118 responden yang diambil secara acak dengan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian menggunakan skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitas serta telah lolos kaji etik. Variabel penelitian terdiri dari *Internal service quality* (ISQ), Kepuasan Kerja Karyawan dan Retensi Karyawan. Uji Regresi linier dan uji regresi linier berganda digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum ISQ di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tergolong cukup rendah karena nilai mean ISQ (mean=2,37) kurang dari *cut-off point* (2,67). Dimensi *non task oriented* (2,82) dan *mutualism*(2,68) masuk dalam kategori tinggi karena memiliki nilai lebih dari *cut-off point*. Dua dimensi yang tergolong rendah karena memiliki nilai kurang dari *cut-off poin* yaitu *approachability* (mean=2,51) dan *task oriented* (mean=2,58).

Kepuasan kerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera secara umum tergolong rendah karena nilai mean kepuasan kerja (mean=1.98) kurang dari *cut-off*

point(2,38). Terdapat tujuh dimensi yang masuk dalam kategori rendah karena memiliki nilai lebih rendah dari *cut-off point* yaitu gaji (mean=2,22), promosi (mean=2,06), penghargaan (mean=2,12), rekan kerja (mean=2,36), tunjangan (mean=2,05), kondisi operasional (mean=2,10) dan komunikasi (mean=2,29). Nilai mean yang rendah dikarenakan terdapat nilai minimal pada indikator faktor yang rendah pula.

Retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya secara umum tergolong cukup rendah karena nilai mean retensi karyawan (mean=2,25) kurang dari *cut-off point* (2,53). Dimensi peluang karir (2,48) dan penghargaan (2,41) masuk dalam kategori rendah karena memiliki nilai kurang dari *cut-off point*. Tiga dimensi yang tergolong tinggi karena memiliki nilai lebih dari *cut-off point* yaitu komponen organisasional (mean=2,57), Rancangan tugas dan pekerjaan (mean=2,61), dan hubungan karyawan (mean=2,64).

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *Internal service quality* signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya sebesar 49,1% karena $p\text{ value}$ (0,001) < α (0,05) dengan nilai b sebesar 0,491. Dimensi *Internal service quality* yang signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya adalah *approachability* ($p\text{ value}$ =0,004) dan *task oriented* ($p\text{ value}$ =0,015) karena $p\text{ value}$ < α (0,05). Nilai b *approachability* sebesar 0,294 yang berarti bahwa kemampuan karyawan dalam melakukan pendekatan serta membangun komunikasi dengan pasien yang tinggi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 29,4%. Sedangkan, nilai b *task oriented* sebesar 0,245 yang berarti bahwa upaya untuk mengutamakan terselesaikannya sebuah pekerjaan sesuai target yang tinggi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 24,5%.

Hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa variabel *Internal service quality* ($p\text{ value}$ =0,001) dan kepuasan kerja karyawan ($p\text{ value}$ = 0,001) signifikan mempengaruhi retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya karena $p\text{ value}$ < α (0,05). Nilai b *Internal service quality* terhadap retensi karyawan sebesar 0,333 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang tinggi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan sebesar 33,3%. Nilai b kepuasan kerja karyawan terhadap retensi karyawan sebesar 0,517 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang tinggi di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dapat meningkatkan retensi karyawan sebesar 51,7%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan variabel yang paling kuat mempengaruhi retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Rekomendasi untuk meningkatkan retensi karyawan dengan melakukan upaya peningkatan *Internal service quality* dengan menyusun rencana pengembangan sarana prasarana, adanya forum pertemuan secara periodik dan pelatihan terkait kemampuan berkomunikasi, menyusun program training yang berkesinambungan dan menyusun program kerja di setiap unit/bagian untuk memenuhi perkembangan kebutuhan pasar, serta dengan meningkatkan kepuasan karyawan pada dimensi promosi, tunjangan, dan komunikasi.