

ABSTRACT

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

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. 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% (not more than 10% per year). 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 analytic observational study 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. Linear regression test and multiple linear regression test were used to determine the effect between the dependent variable and the independent variable. The results showed that Internal service quality (ISQ) significantly affects employee job satisfaction at Wiyung Sejahtera Hospital. ISQ and employee satisfaction significantly affect employee retention at Wiyung Sejahtera Hospital. Therefore, 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.

Keywords:Internal service quality, job satisfaction, employee retention, hospital

ABSTRAK

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

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. Berdasarkan data HRD Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2020, *turnover rate* selama 5 tahun dari tahun 2015 sampai 2019 mempunyai rerata 15,71% (tidak boleh lebih dari 10% pertahun). 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 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 uji etik. Uji Regresi linier dan uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan *Internal service quality* (ISQ) signifikan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. ISQ dan kepuasan karyawan signifikan mempengaruhi retensi karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Oleh karena itu, rekomendasi untuk meningkatkan retensi karyawan dengan melakukan upaya peningkatan ISQ 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.

Kata Kunci: kualitas layanan internal, kepuasan kerja, retensi karyawan, rumah sakit