

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN CAPAIAN IKM UNIT PELAYANAN
BERDASARKAN ANALISIS FAKTOR ORGANISASI DAN *WORK
ENGAGEMENT* DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**



FANY ARSAD HIDAYATURACHMAN

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

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN CAPAIAN IKM UNIT PELAYANAN
BERDASARKAN ANALISIS FAKTOR ORGANISASI DAN *WORK*
ENGAGEMENT DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**



OLEH:

**FANY ARSAD HIDAYATURACHMAN
NIM 101614453013**

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

**UPAYA PENINGKATAN CAPAIAN IKM UNIT PELAYANAN
BERDASARKAN ANALISIS FAKTOR ORGANISASI DAN *WORK
ENGAGEMENT* DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

TESIS

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

Oleh:

**FANY ARSAD HIDAYATURACHMAN
NIM 101614453013**

**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 14 Desember 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. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
2. Dr. Dewi Retno Suminar, Dra., M.Si., Psikolog
3. Dr. Windhu Purnomo, dr., M.S.
4. Tri Wahyu Martanto, dr., SpOT(K)

PERSETUJUAN

TESIS

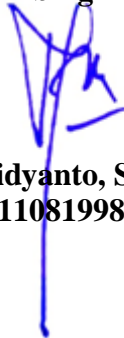
**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebiakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**FANY ARSAD HIDAYATURACHMAN
NIM 101614453013**

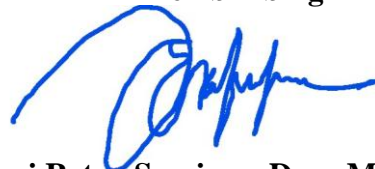
**Menyetujui,
Surabaya, 14 Desember 2020**

Pembimbing Ketua



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

Pembimbing



**Dr. Dewi Retno Suminar, Dra., M.Si., Psikolog
NIP 196703131991032002**

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



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

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fany Arsad Hidayaturachman
NIM : 101614453013
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:

**UPAYA PENINGKATAN CAPAIAN IKM UNIT PELAYANAN
BERDASARKAN ANALISIS FAKTOR ORGANISASI DAN *WORK
ENGAGEMENT* DI RSUD DR. SOETOMO 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 14 Desember 2020



Fany Arsad Hidayaturachman

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul **“Upaya Peningkatan Capaian IKM Unit Pelayanan Berdasarkan Analisis Faktor Organisasi dan *Work Engagement* di RSUD Dr. Soetomo Surabaya”**.

Tesis ini berisikan tentang tentang analisis pengaruh terhadap work engagement karyawan sebagai upaya untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Tesis ini disusun berdasarkan data dan informasi yang dianalisis secara komprehensif sehingga dapat tersusun rekomendasi untuk peningkatan capaian IKM.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Bapak Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS selaku pembimbing ketua yang penuh kesabaran dan perhatian dalam mendukung hingga tesis ini terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Ibu Dr. Dewi Retno Suminar, Dra., M.Si., Psikolog selaku pembimbing kedua yang banyak meluangkan waktu untuk kesempurnaan penyusunan tesis ini.

Dengan tersusunnya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak.,
2. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.,
3. Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan sekaligus Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit, Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.,
4. Seluruh Dosen Pembina mata kuliah dan Tim Pengelola Minat Administrasi Rumah Sakit,
5. Tim Admin Prodi,
6. Para rekan-rekan MARS 2016 yang telah memberikan banyak pembelajaran,
7. Seluruh pihak lain yang telah membantu proses penyelesaian tesis ini.

Demikian dan semoga tesis ini dapat berkontribusi memberi manfaat yang luas.

Surabaya, 14 Desember 2020

Penulis

SUMMARY

Improving The Community Satisfaction Index Achievement Based on the Analysis of Organizational Factors and Work Engagement at Dr. Soetomo District General Hospital Surabaya

Patient satisfaction is an indicator of hospital performance. All hospitals strive provide the best service to all patients as customers. Patient meticulousness becomes a challenge in hospital industry development. Patient satisfaction is one of the hospital performance indicators. The 2018 community satisfaction index of Dr. Soetomo District General Hospital shows the satisfaction level did not reach the target at only 77.97 of 80.

This study analyzed the effect of organizational factors on work engagement of employees or staff in the service unit of Dr. Soetomo District General Hospital Surabaya to achieve the target of the community satisfaction index. This study was quantitative research collecting data through questionnaires distributed to employees at the hospital. The population of this study was 33rd services unit. Among 125 staff as the respondent of this study. This study analyzed the effect of organizational factors on the work engagement of employees or staff in the service unit. Some organizational factors investigated here included organizational culture, leadership, supervision, management, and co-workers. Multiple linear regression was used as a statistical test processing data on this study.

The results show organizational factors affected employee work engagement. Two variables that affected it were organizational culture and management, as well as co-workers. Organizational culture significant affected ($p\text{-value}=0,001$) on work engagement. It was proven by the fact that many respondents valued the hospital having good organizational culture, as well as employees engaging in their work. Organizational culture had positive affected ($coefficients\ beta = 0,283$) on work engagement. It is meaningful that the better organizational culture, the better the employee's work engagement will be.

Supporting management and co-workers significant affected ($p\text{-value}=0,000$) employee work engagement as the respondents mostly said the support of management and co-workers was good. It also can be observed from the good work engagement of employees. Supporting management and co-workers had positive affected ($coefficients\ beta = 0,323$) on work engagement. It is meaningful that the better supporting management and co-workers, the better the employee's work engagement will be.

Recommendations that can be given to Dr. Soetomo District General Hospital Surabaya as improving the community satisfaction index achievement are improving and strengthening employee commitment through outing activities or capacity building, give or provide a media to accommodate aspirations and suggestions from employees regarding services that have been running, strengthening of supervision employee's job description, strengthening of rules and systems regarding employee rights and obligations, also implementing job rotation accordance with expertise possessed of employee.

In conclusion, employees claimed the hospital had good organizational factors as well as good employee work engagement. Not all organizational factors affected work engagement, but only organizational culture, management, and co-workers affected it. The recommendation above should be considered to improve the community satisfaction index at the hospital.

RINGKASAN

Upaya Peningkatan Capaian IKM Unit Pelayanan Berdasarkan Analisis Faktor Organisasi dan *Work Engagement* di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kinerja rumah sakit. Semua rumah sakit berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Ketelitian pasien dalam memilih pelayanan menjadi sebuah tantangan dalam perkembangan industri perumahsakit. Kepuasan pasien sebagai kastemer menjadi indikator kinerja dari rumah sakit. Hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat dari RSUD Dr. Soetomo pada tahun 2018 tidak mencapai target (80) yaitu sebesar 77,97.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap *work engagement* karyawan atau petugas pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya sebagai upaya untuk meningkatkan capaian indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh Karyawan RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah 33 unit pelayanan. Responden penelitian ini berjumlah 125 orang karyawan yang mewakili 25 unit pelayanan. Penelitian ini menganalisis pengaruh faktor organisasi terhadap *work engagement* dari karyawan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Komponen dari faktor organisasi yang diteliti meliputi budaya organisasi, kepemimpinan, supervisi serta manajemen dan rekan kerja. Regresi linier ganda digunakan sebagai uji statistik dalam mengolah hasil penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari faktor organisasi terhadap *work engagement* karyawan. Dua variabel yang berpengaruh terhadap *work engagement* karyawan RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah budaya organisasi serta manajemen dan rekan kerja berpengaruh.

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan ($p\text{-value}=0,001$) terhadap *work engagement*. Karyawan yang menilai budaya organisasi RSUD Dr. Soetomo Surabaya dalam kategori baik, termasuk dalam karyawan yang memiliki *work engagement* yang baik pula. Budaya organisasi berpengaruh positif ($coefficients\ beta=0,283$) terhadap *work engagement*. Hal ini bermakna semakin baik budaya organisasi di RSUD Dr. Soetomo Surabaya maka akan semakin baik *work engagement* karyawannya.

Manajemen dan rekan kerja yang mendukung memiliki pengaruh yang signifikan ($p\text{-value}=0,000$) terhadap *work engagement*. Karyawan yang menilai dukungan dari manajemen dan rekan kerja di RSUD Dr. Soetomo Surabaya berkategori baik, termasuk dalam karyawan yang memiliki *work engagement* yang baik pula. Manajemen dan rekan kerja berpengaruh positif ($coefficients\ beta=0,323$) terhadap *work engagement*. Hal ini bermakna semakin baik manajemen dan rekan kerja di RSUD Dr. Soetomo Surabaya maka akan semakin baik *work engagement* kurearyawannya.

Rekomendasi yang diberikan kepada RSUD Dr. Soetomo Surabaya sebagai upaya peningkatan capaian indeks kepuasan masyarakat adalah melakukan perbaikan serta penguatan komitmen karyawan melalui kegiatan *outing* atau

capacity building, memberikan wadah untuk menampung aspirasi serta saran dari karyawan terkait layanan yang telah berjalan, penguatan pengawasan pelaksanaan tupoksi karyawan, penguatan aturan dan sistem yang jelas mengenai hak dan kewajiban karyawan serta pelaksanaan rotasi kerja secara berkala sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Kesimpulan penelitian ini adalah karyawan yang menilai faktor organisasi baik, juga memiliki *work engagement* yang baik. Tidak semua variabel faktor organisasi berpengaruh pada *work engagement*, hanya budaya organisasi serta manajemen dan rekan kerja. Rekomendasi yang tersusun dapat dipertimbangkan sebagai upaya peningkatan IKM di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.