

LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG
DI RS ISLAM AHMAD YANI SURABAYA
PENGARUH INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) TERHADAP
KEPUASAN KARYAWAN DI RS ISLAM AHMAD YANI SURABAYA



Oleh:

ISMIYATUL IZZA

NIM. 101711133214

DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG
DI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA AHMAD YANI

Disusun oleh:

ISMIYATUL IZZA

NIM. 101711133214

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh:

Pembimbing Departemen,

Selasa, 25 Mei 2021



Inge Dharanti, SKM., M.Kes., M.PH., PhD.

NIP. 198012242005012002

Selasa, 25 Mei 2021

Mengetahui,

Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan

Selasa, 25 Mei 2021

Kesehatan,



Dr. Ratna Dwi Wulandari, SKM., M.Kes.

NIP. 197510181999032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkahNya, sehingga dapat terselesaikannya laporan magang yang berjudul “*Pengaruh Internal Service Quality (Intqual) Terhadap Kepuasan Karyawan Di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya*”, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
2. Dr. Ratna Dwi Wulandari, SKM., M.Kes selaku Ketua Departemen Fakultas Kesehatan Masyarakat
3. Inge Dhamanti, SKM., M.Kes, M.PH., PhD selaku dosen pembimbing magang Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan
4. Budhi Setianto, S.Si., M.Kes. selaku pembimbing lapangan di RS Islam A. Yani Surabaya Ahmad Yani
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan sehingga laporan magang dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teman sepermagangan (Erika, Rima, Ayu dan Annisa) yang senantiasa bertukar pikiran dan memberikan semangat selama magang berlangsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga laporan magang ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 26 Februari 2021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Tujuan Magang	10
1.2.1 Tujuan Umum	10
1.2.2 Tujuan Khusus.....	10
1.3 Manfaat Magang	10
A. Bagi Peserta Magang	10
B. Bagi Instansi.....	11
C. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Kerja Karyawan.....	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja	12
2.1.2 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja	12
2.2 Internal Service Quality (INTQUAL)	13
2.2.1 Definisi Internal Service Quality.....	13
2.2.2 Komponen Internal Service Quality.....	13
BAB III METODE KEGIATAN	16
3.1 Bangun Kegiatan Magang.....	16
3.2 Lokasi Kegiatan Magang.....	16
3.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	16
3.4 Metode Pelaksanaan	17
3.5 Data yang Dikumpulkan.....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	17
3.8 Kerangka Operasional.....	18
3.9 Output Kegiatan Magang.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum RSI Surabaya	19
4.1.1 Sejarah Singkat RSI Surabaya.....	19
4.1.2 Data Umum RS Islam A. Yani Surabaya Ahmad Yani.....	20
4.1.3 Visi dan Misi	20
4.1.4 Struktur Organisasi RSI Surabaya.....	21
4.2 Tupoksi Tugas di Bagian Tata Usaha dan Sumber Daya Manusia.....	22
4.3 Upaya yang dilakukan RS Islam A. Yani Surabaya untuk mengelola kepuasan karyawan.....	24
4.4 Internal Service Quality (INTQUAL) di RS Islam A. Yani Surabaya.....	25
4.5 Kepuasan Karyawan di RSI Surabaya	28

4.6 Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RSI Surabaya	31
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Pengukuran Internal Service Quality RSI Ahmad Yani Surabaya.....	26
Tabel 4. 2 Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya	29
Tabel 4. 3 Pengaruh Internal Service Quality terhadap Kepuasan Karyawan di RSI A. Yani Surabaya.....	31
Tabel 4. 4 Pengaruh Aspek Internal Service Quality terhadap Kepuasan Karyawan di RSI A. Yani Surabaya.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Operasional Kegiatan Magang di RS Islam A. Yani Surabaya...18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi di RS Islam A. Yani Surabaya 21

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Singkatan

INTQUAL = Internal Service Quality

ISQ = Internal Service Quality

RSI = Rumah Sakit Islam

SDM = Sumber Daya Manusia

Daftar Lambang

/ = Atau

% = Persen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992). Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, baik dari segi internal maupun eksternal rumah sakit. Penilaian terhadap kegiatan rumah sakit adalah hal yang sangat diperlukan dan sangat diutamakan. Kegiatan penilaian kinerja organisasi atau instansi seperti rumah sakit, mempunyai banyak manfaat terutama bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Bagi pemilik rumah sakit, hasil penilaian kegiatan rumah sakit ini dapat memberikan informasi tentang kinerja manajemen atau pengelola yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah sakit. Bagi masyarakat, semua hasil penilaian kinerja rumah sakit dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan pertimbangan kepada siapa (rumah sakit) mereka akan mempercayakan perawatan kesehatannya.

Rumah sakit tidak dapat dipisahkan dengan tenaga kerjanya, karena tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu rumah sakit sebagai pelaksana kegiatan pelayanan kesehatan yang berjalan di rumah sakit tersebut. Tenaga kerja di suatu rumah sakit selalu terlibat dalam setiap proses manajemen maupun operasional dalam rumah sakit, keterkaitan kompensasi dengan kinerja tenaga kerja sangat signifikan. Kepuasan tenaga kerja yang semakin tinggi akan meningkatkan motivasi kerja dalam meraih kinerja yang tinggi pada seorang tenaga kerja (Moehariono, 2012). Kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting untuk membangun kinerja organisasi. Karyawan yang loyal dan produktif tidak mudah terbentuk tanpa terbangunnya kepuasan kerja karyawan, tersedianya alat dan fasilitas serta aspek lainnya.

Kepuasan kerja yang diperoleh karyawan pada organisasi tergantung pada terpenuhinya atau tidak kebutuhan karyawan tersebut. Kebutuhan karyawan yang dapat terpenuhi akan memberikan kepuasan kerja. Semakin besar kebutuhan karyawan yang dapat dipenuhi, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan tersebut. Sedangkan apabila kebutuhan karyawan

tidak terpenuhi, maka karyawan akan memiliki ketidakpuasan (Mangkunegara, 2005). RS Islam A. Yani Surabaya juga berusaha untuk memperbaiki kualitas layanan internal yang diberikan kepada karyawan agar tercipta kepuasan pada karyawan tersebut. Untuk mengetahui terkait kepuasan karyawan tersebut, maka dilakukan survey untuk menilai layanan kualitas internal di RSI Ahmad Yani serta bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara *internal service quality* yang diberikan kepada karyawan di RSI Ahmad Yani dengan kepuasan kerja yang tercipta pada karyawan tersebut.

1.2 Tujuan Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran internal service quality yang diberikan oleh RS Islam A. Yani Surabaya kepada karyawan rumah sakit serta mengidentifikasi pengaruh *internal service quality* (intqual) terhadap kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tupoksi tugas di bagian Sumber Daya Manusia
2. Mengidentifikasi upaya yang dilakukan RS Islam A. Yani Surabaya untuk mengelola kepuasan karyawan
3. Mengidentifikasi *internal service quality* (intqual) di RS Islam A. Yani Surabaya
4. Mengidentifikasi kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya
5. Mengidentifikasi pengaruh *internal service quality* (intqual) terhadap kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

1.3 Manfaat Magang

A. Bagi Peserta Magang

1. Memperoleh pengalaman, keterampilan, dan pengetahuan mengenai dunia kerja.
2. Melatih kemampuan komunikasi dan kerja sama dalam tim kerja.
3. Memperoleh wawasan tentang ruang lingkup bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya Administrasi dan Kebijakan Kesehatan di RS Islam A. Yani Surabaya.
4. Sebagai sarana untuk menerapkan atau mengaplikasikan Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya pada bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan di RS Islam A. Yani Surabaya.

B. Bagi Instansi

1. Memperoleh masukan dari mahasiswa magang sebagai pengembangan keilmuan di perguruan tinggi.
2. Terciptanya kerjasama yang baik antara RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Mengetahui potensi mahasiswa magang, terutama mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam proses rekrutmen pegawai (tenaga kesehatan).

C. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

1. Menjadi penghubung mahasiswa dalam dunia perguruan tinggi dengan dunia kerja.
2. Melatih *hard skill* dan *soft skill* melalui kegiatan magang sehingga dapat meningkatkan kualitas lulusan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Menambah referensi ilmu yang tidak diperoleh di lingkungan kampus
4. Mendapatkan umpan balik berupa laporan magang sebagai bukti kualitas pembelajaran yang telah dilakukan di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya
5. Dapat digunakan sebagai referensi bacaan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga tentang pengalaman belajar dan bekerja di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya, khususnya mengenai pengetahuan dan permasalahan yang dialami oleh mahasiswa selama kegiatan magang berlangsung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja Karyawan

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pekerja. Seorang pekerja yang merasa puas dalam pekerjaannya akan membawa dampak yang positif dalam banyak hal. Salah satunya adalah menurunnya keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Menurut Smith et. al (1969) kepuasan kerja adalah hasil dari seorang pekerja yang menjelaskan sifat khas pekerjaannya berdasarkan dimensi referensial tertentu. Situasi kerja tertentu mempengaruhi kepuasan kerja melibatkan banyak faktor lain seperti perbandingan pekerjaan baik atau buruk, perbandingan dengan kolega, seberapa kompeten seseorang dan pengalaman kerja sebelumnya yang dimiliki oleh seorang pekerja.

2.1.2 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja

Faktor-faktor kepuasan kerja menurut Smith, *et al.* (1969) adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan yang menerima pekerjaan dengan baik dan tertarik dengan pekerjaan tersebut, serta memiliki kesempatan untuk belajar, memiliki tantangan dalam pekerjaan akan merasa puas dengan pekerjaannya. Karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja.

2. Promosi kerja

Kesempatan promosi merupakan kesempatan karyawan untuk maju dan memperoleh jabatan yang lebih tinggi di dalam sebuah organisasi.

3. Gaji

Sejumlah upah atau kompensasi yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari manajemen memandang kontribusi yang mereka berikan terhadap organisasi.

4. Supervisi

Kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Kemampuan atasan untuk dapat memahami dan peduli terhadap karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Selain itu partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan juga dapat menyebabkan karyawan merasa dibutuhkan di tempat kerja.

5. Rekan kerja

Rekan kerja mampu secara teknis dan mendukung secara sosial. Sebuah kelompok memiliki sifat saling ketergantungan antar anggota untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik, adanya kerjasama yang baik antar karyawan akan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Sikap dan perilaku rekan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan karyawan karena karyawan tersebut bekerja dengan anggota lain dalam organisasi sehingga dibutuhkan hubungan sosial yang baik.

2.2 Internal Service Quality (INTQUAL)

2.2.1 Definisi Internal Service Quality

Internal service quality atau kualitas pelayanan internal di sebuah organisasi adalah suatu upaya sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan kepada karyawannya. Pelayanan yang baik kepada karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan eksternal atau konsumen. Menurut Hallowel, *et al.* (1996) *internal service quality* adalah kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai atau unit institusi yang mampu, berdaya guna dan berhasil guna dalam memberikan pelayanan eksternal. *Internal service quality* merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan internal kepada karyawan untuk meningkatkan kepuasan karyawan sehingga dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen.

2.2.2 Komponen Internal Service Quality

Menurut Hallowell, *et al.* (1996) komponen pada *internal service quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan internal di sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Tools*

Peralatan yang tersedia di suatu organisasi untuk kepentingan dari karyawan harus sesuai dengan pekerjaan yang ada dan membuat karyawan dapat melakukan pekerjaan secara optimal. Alat dapat menunjuk pada pentingnya sumber daya karyawan yang terkait dengan aspek intrinsik motivasi. Fasilitas dan ketersediaan alat-alat untuk karyawan oleh organisasi sangat penting. Fasilitas dan alat tersebut termasuk sistem informasi dan informasi. Kualitas

dan peningkatan alat-alat untuk bekerja dapat mengarah pada peningkatan kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan.

2. *Policies and Procedures*

Kebijakan dan peraturan yang ada di suatu organisasi untuk membentuk kedisiplinan karyawan. Selain itu, di suatu organisasi perlu adanya prosedur kerja untuk karyawan untuk mendukung layanan kepada konsumen.

3. *Teamwork*

Kerjasama tim di dalam sebuah organisasi sangat penting dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam komunikasi yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Organisasi maupun karyawan harus dapat menciptakan atmosfer kerja yang baik sehingga akan membuat karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja.

4. *Management Support*

Management Support merupakan dukungan dari atasan terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Dukungan atasan sangat diperlukan di sebuah organisasi untuk membuat karyawan merasa diperhatikan dan dibutuhkan di tempat kerja.

5. *Goal Alignment*

Sasaran kerja merupakan tujuan dari organisasi yang dicapai untuk memenuhi target dari organisasi. Sasaran kerja perlu ada dan diterapkan di setiap organisasi untuk dapat menjalankan layanan kepada konsumen.

6. *Effective Training*

Pelatihan karyawan di sebuah organisasi sangat penting dilakukannya untuk meningkatkan kualitas diri dari seorang karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan atau pelayanan yang dilakukan pada saat bekerja maupun tidak saat bekerja. Pada saat bekerja karyawan dapat dilatih tentang metode keterampilan dalam memberikan pelayanan secara efektif, spesifik, tepat waktu, pelatihan dalam berkomunikasi, serta sikap saat sedang bekerja. Sedangkan pelatihan diluar jam kerja adalah seperti melanjutkan studi untuk menunjang pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi maupun karyawan itu sendiri. pelatihan ini berkontribusi pada efektivitas organisasi. Fasilitas belajar yang baik dan budaya belajar membantu karyawan untuk meningkatkan

kualitas layanannya baik secara internal maupun eksternal.

7. *Communication*

Komunikasi di sebuah organisasi baik secara vertikal maupun horizontal penting dilakukan karena untuk mengurangi terjadinya kesalahan pada saat memberikan layanan kepada konsumen. Komunikasi secara vertikal yaitu komunikasi bawahan kepada atasan atau sebaliknya. Sedangkan komunikasi horizontal adalah komunikasi antar karyawan untuk melakukan layanan kepada konsumen.

8. *Rewards and Recognition*

Penghargaan dan pengakuan yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut. Karyawan dapat memperoleh gaji, insentif jasa pelayanan, penghargaan dan pengakuan terhadap prestasi kerja yang telah dilakukan oleh karyawan.

BAB III

METODE KEGIATAN

3.1 Bangun Kegiatan Magang

Kegiatan magang merupakan kegiatan analisis data sekunder di Unit Sumber Daya Manusia (SDM) RS Islam A. Yani Surabaya. Mahasiswa melakukan kegiatan analisis data sekunder dan mengkajinya dengan literature terkait sesuai dengan ruang lingkup kegiatan yaitu menganalisis pengaruh *internal service quality* (intqual) terhadap kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

3.2 Lokasi Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya pada Unit Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir.

3.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang

Rincian rencana kegiatan magang yang akan dilaksanakan mulai tanggal 18 Januari 2021-18 Februari 2021 :

No	Kegiatan	Waktu											
		Desember				Januari				Februari			
		I	I	II	IV	I	II	III	IV	I	I	III	IV
1.	Persiapan magang dan penyusunan proposal												
2.	Pelaksanaan magang, dan konsultasi ke dosen pembimbing magang												

3.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang akan dilakukan dalam kegiatan magang antara lain:

1. Partisipasi aktif melalui ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh RSI Ahmad Surabaya dan mempelajari data sekunder yang ada untuk menunjang penyusunan laporan hasil magang
2. Menganalisis kegiatan yang dilaksanakan selama magang
3. Pengumpulan data sekunder di RS Islam A. Yani Surabaya yang digunakan untuk melihat dan mengamati segala bentuk kegiatan di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya
4. Studi literatur, untuk memperoleh teori mengenai permasalahan manajemen dan administrasi yang ada di RS Islam A. Yani Surabaya Surabaya dan mencoba menerapkan teori dengan kenyataan yang terjadi di lokasi magang.

3.5 Data yang Dikumpulkan

Data yang dikumpulkan dalam menunjang kegiatan magang ini adalah:

1. Profil dan gambaran RS Islam A. Yani Surabaya.
2. Struktur organisasi RS Islam A. Yani Surabaya, bagian Unit SDM dan Pengembangan Karir
3. Survey kepuasan karyawan RS Islam A. Yani Surabaya.

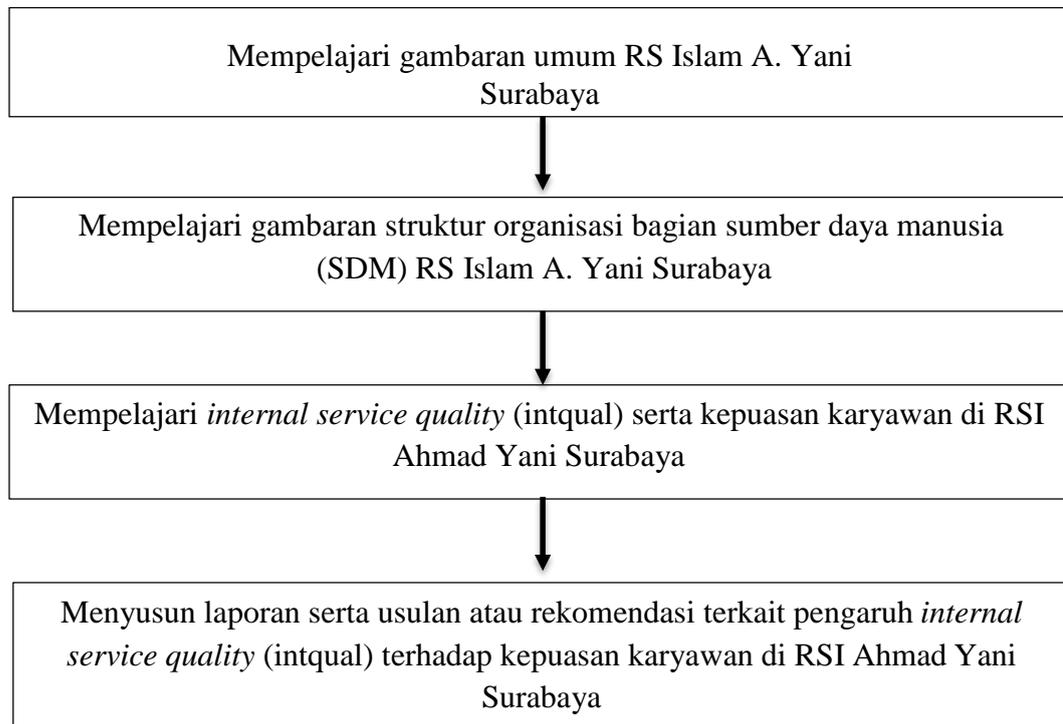
3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari Unit Sumber Daya Manusia RS Islam A. Yani Surabaya Ahmad Yani berupa Survey Kepuasan Karyawan Tahun 2020 sebagai data untuk dilakukan pengkajian dengan teori.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah mengkaji keadaan yang terdapat di lapangan dengan kajian teori yang ada.

3.8 Kerangka Operasional



Gambar 1. 1 Kerangka Operasional Kegiatan Magang di RS Islam A. Yani Surabaya

3.9 Output Kegiatan Magang

Adanya kegiatan magang yang telah diselesaikan, nantinya diharapkan terdapat output atau luaran yakni:

1. Gambaran umum RS Islam A. Yani Surabaya
2. Gambaran struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsi yang berlaku di bagian SDM RS Islam A. Yani Surabaya
3. Gambaran *internal service quality* (intqual) serta kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya
4. Usulan rekomendasi terkait *internal service quality* (intqual) serta kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum RSI Surabaya

4.1.1 Sejarah Singkat RSI Surabaya

RS Islam A. Yani Surabaya ya berada di bawah naungan Yayasan RS Islam A. Yani Surabaya atau yarsis dengan pendirinya antara lain : KH. Zaki Goefron, KH. Abdul Mujib Ridwan, KH. Anas Thohir, KH. Husaini Tiway, Nyai Hj. Umi Kulsum Yasin, Nyai Hj. Maryam Thoha, Nyai Hj. Murthosiyah dan tokoh - tokoh NU yang lain. RS Islam A. Yani Surabaya mulai beroperasi sejak tanggal 25 Maret 1975 yang bertepatan dengan tanggal 12 rabi'ul Awal 1395 H (Peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW) Dengan kapasitas 40 tempat tidur dan saat ini kelas rumah sakit termasuk kelas B.

Dari awal berdirinya rumah sakit ini telah mengalami pergantian kepemimpinan sebanyak 8 (delapan) kali yaitu:

1. dr. H. Muhammad Thohir, Sp.KJ. (1975 - 1986)
2. dr. H. Abdul Mukty, Sp.P. (1986 - 1991)
3. dr. H. Muhammad Thohir, Sp.KJ. (1991 - 1997)
4. dr. H. A. Toha Masjkur (1997 - 2004)
5. dr. H. Muhammad Thohir, Sp.KJ. (2004 - 2005)
6. dr. H. R. Heru Ariyadi, MPH. (2006 - 2007)
7. dr. H. Hadi Purwanto, MMR. (2007 - 2012)
8. dr. H. Samsul Arifin, MARS. (2012 - 2020)
9. dr. H. Dodo Anondo, MPH (2020 - Sekarang)

Adapun susunan pejabat direksi saat ini adalah sebagai berikut:

1. Direktur : dr. H. Dodo Anondo, MPH
2. Wakil Direktur Bidang Medis : drg. Hj. Laily Rachmawati,
Sp.Perlo
3. Wakil Direktur Bidang Umum & Keuangan : H. Djunarjo, S.IP, MM.

Kalau dipandang dari sisi geografis RS Islam A. Yani Surabaya berada di lokasi yang strategis, tepatnya di Jalan Jenderal Ahmad Yani 2-4 Surabaya, dekat pintu gerbang Kota Surabaya sebelah selatan sehingga mudah dijangkau dengan alat transportasi apapun di Kota Surabaya

4.1.2 Data Umum RS Islam A. Yani Surabaya Ahmad Yani

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Nama Rumah Sakit | : RS Islam A. Yani Surabaya |
| 2. Kelas Rumah Sakit | : Kelas B |
| 3. Pemilik | : Yayasan RS Islam A. Yani Surabaya |
| 4. Alamat | : Jl. Jend. A. Yani No. 2-4, Kec.
Wonokromo |
| 5. Tanggal Pembukaan | : 27 Maret 1975 |
| 6. Jumlah Tempat Tidur | : 163 Tempat Tidur |

4.1.3 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi Rumah Sakit Islam pilihan utama masyarakat

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna secara Islami berdasarkan nilai-nilai tawadlu'
- b. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara terus – menerus
- c. Meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap terpuji karyawan
- d. Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang pelayanan kesehatan
- e. Menjadikan karyawan sebagai innovator Rumah Sakit

3. Motto

Kesembuhan datang dari Allah, Keselamatan dan Kepuasan Pasien Tanggung Jawab Kami.

4. Tujuan

Mewujudkan RS Islam A. Yani Surabaya yang representative dan dapat dibanggakan dalam memberikan upaya Promotif, Preventif, Kuratif, Edukatif dan Rehabilitatif demi tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

5. Nilai

- a. Nilai Sumber Daya Insani, yakni **TAWADLU'** yang terdiri dari Takwa, Akhlakul Karimah, Wahid, Afiah, Dakwah, Lillah, serta Uswatun Hasanah.
- b. Nilai Budaya Kerja, yakni **TAWADLU'** yang terdiri dari Tepat dan Cepat, Aman dan Bermutu, Wajib Mengutamakan Pasien, Amanah, Dalam Jangkauan Seluruh Lapisan Masyarakat, Lingkungan Sehat, serta Ukhuwah Islamiyah

4.1.4 Struktur Organisasi RSI Surabaya

Berikut bagan struktur organisasi RS Islam A. Yani Surabaya Ahmad Yani sesuai SK dari Yayasan RS Islam A. Yani Surabaya Nomor: 023/A.SK/YARSIS/IV/2019, tanggal 1 April 2019.

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi di RS Islam A. Yani Surabaya

4.2 Tupoksi Tugas di Bagian Tata Usaha dan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan struktur organisasi, bagian Tata Usaha dan Sumber Daya Manusia di RSI A.Yani Surabaya terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Seksi SDM dan Pengembangan Karir
- b. Seksi Sekretariat
- c. Seksi Diklat

Berikut ini adalah uraian tupoksi tugas di bagian TU dan SDM RSI A.Yani Surabaya:

- a. Kepala Bagian TU dan SDM:
 - 1) Mereview spesifikasi tugas dan uraian tugas (Job specification and Job description) seluruh jabatan dalam organisasi rumah sakit sesuai dengan bidang tugas masing – masing.
 - 2) Mereview peraturan dan ketentuan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan mneyempurnakan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan.
 - 3) Mereview dan mengevaluasi perjanjian kerjasama dengan pihak – pihak luar yang bekerja sama dengan RSI A.Yani Surabaya.
 - 4) Memberi bimbingan kepada kepala seksi dan staf atas pelaksanaan pekerjaan dan tugas-tugas dari masing-masing seksi yang ada di bagian tata usaha.
 - 5) Melaksanakan tuagsa-tugas yang diberikan oleh Direksi.
- b. Kepala Seksi SDM dan Pengembangan Karir
 - 1) Menerima dan menyimpan berkas-berkas surat lamaran.
 - 2) Menyelenggarakan administrasi pencatatan kehadiran karyawan dan mengidentifikasi serta mencatat para karyawan yang melakukan tugas melebihi atau kurang dari jam kerja yang ditetapkan.
 - 3) Memproses pembayaran gaji karyawan, lembur setiap bulan.
 - 4) Memproses pembayaran pesangon dan uang jasa, penghargaan, tunjangan hari raya (THR), kebutuhan seragam karyawan.
 - 5) Memproses penerimaan, penempatan, mutasi, hak-hak karyawan yang meliputi kenaikan berkala, lembur, remunerasi, pensiun, demosi, sampai pemberhentian karyawan.

- 6) Mensosialisasikan, memberi pemahaman, pelaksanaan, ketentuan, peraturan perusahaan ke seluruh bagian dan seksi atau unit secara terus menerus.
 - 7) Membuat daftar schedule cuti besar seluruh karyawan secara akumulatif setiap tahun.
 - 8) Menghitung kewajiban pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan dan asuransi lainnya.
 - 9) Menetapkan sistem tata kelola dokumentasi dengan menghimpun dan memelihara database karyawan.
 - 10) Melaksanakan tugas-tugas lain dari atasan langsung atau Direksi.
- c. Kepala Seksi Diklat
- 1) Mengecek email tiap pagi.
 - 2) Mengecek surat masuk ke sekretariat (ekspedisi).
 - 3) Menyebarkan undangan diklat via telepon
 - 4) Mengentri database : 10 laporan
 - 5) Memproses pelaksanaan kegiatan praktek kerja lapangan (magang).
 - 6) Mengecek uang pemasukan dan pengeluaran diklat
 - 7) Mencetak undangan untuk orientasi, RTD. Pelatihan.
 - 8) Melaksanakan RTD.
 - 9) Melaksanakan inhouse skup RTD dan skup besar.
 - 10) Memproses pembinaan dan pengembangan karyawan.
 - 11) Mengecek laporan staff untuk dientri ke database
 - 12) Memproses pelaksanaan kegiatan pelatihan baik di dalam maupun di luar RSI A.Yani Surabaya.
 - 13) Memproses cetak sertifikat dan ID card
 - 14) Melaksanakan tugas-tugas dari atasan langsung dan atau dari direksi.
 - 15) Memproses pelaksanaan kegiatan penelitian baik di dalam maupun di luar RSI A.Yani Surabaya.
- d. Kepala Seksi Sekretariat
- 1) Menjalankan tata kelola sistem dokumentasi surat-surat penting, perijinan, dan lain-lain.
 - 2) Menjalankan tata kelola sistem dokumentasi surat-surat confidential.

- 3) Menjalankan tata kelola sistem dokumentasi surat-surat bersifat umum.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan langsung oleh direktur dan wakil direktur.
- 5) Merawat dan memelihara keamanan saran kerja dan inventaris seksi sekretariat.
- 6) Menjembatani komunikasi staff sekretariat kepada kepala bagian tata usaha, wakil direktur atau kepada direktur.
- 7) Memberikan petunjuk di lembar disposisi.
- 8) Menjawab surat masuk dan surat keluar.
- 9) Membuat surat tugas (ST) dan surat perintah perjalanan dinas (SPPD).
- 10) Menerbitkan SK Direksi tentang kebijakan umum.
- 11) Melegalisir surat keterangan kelahiran.
- 12) Menerbitkan perjanjian kerjasama (PSK) dan surat perintah kerja (SPK) umum non pelayanan kesehatan dengan instansi rekanan.
- 13) Mencatat penggunaan ruang serba guna.
- 14) Melaksanakan rapat direksi dan pembuatan notulen.
- 15) Menerima telepon Direksi.
- 16) Menerima tamu Direksi.
- 17) Menerima tamu dinas terkait perjanjian rumah sakit, studi banding, dan kegiatan operasional rumah sakit.
- 18) Mengurus perijinan dan administrasi round table discussion (RTD) dan open table.
- 19) Menghubungi pihak ketiga (penyedia mesin fotocopy) apabila terjadi gangguan dan kerusakan pada mesin fotocopy.

4.3 Upaya yang dilakukan RS Islam A. Yani Surabaya untuk mengelola kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, termasuk RS Islam A. Yani Surabaya. Untuk mengelola kepuasan karyawan, RSI A. Yani Surabaya melakukan survey yang digunakan untuk menilai seberapa puas karyawan di rumah sakit tersebut terkait pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Survey kepuasan karyawan yang dilakukan di RSI

A.Yani merupakan kebijakan bidang SDM yang ada di rumah sakit, yang kemudian direalisasikan oleh bidang humas dan pemasaran.

RSI A. Yani Surabaya juga selalu berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas karyawan. Upaya ini antara lain meliputi pemeliharaan kesehatan baik fisik maupun mental dengan adanya senam pagi tiap hari sabtu dan khotmil qur'an tiap hari jum'at, keamanan bekerja pada lapangan kerja yang penuh resiko, misalnya tenaga medis dan paramedis yang bekerja diruangan Radiologi harus dilindungi dari bahaya radiasi, dan seterusnya. Selain hal itu, juga dilakukan upaya retensi karyawan yaitu seperti kenaikan gaji atau minimal setara dengan UMK Kota Surabaya, pemberian seragam dinas pada semua karyawan (tetap dan kontrak) sejumlah 1 stel yakni seragam resmi dan baju batik, rekreasi minimal untuk semua karyawan kalau memungkinkan di tambah 3 orang anggota keluarga mengingat selama ini belum ada rekreasi untuk karyawan dan keluarganya, pemberian penghargaan emas, serta terdapat peningkatan biaya pengobatan untuk karyawan. RSI A.Yani Surabaya juga mendukung para karyawan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan melalui berbagai pelatihan baik *inhouse training* maupun *outhouse training*.

4.4 Internal Service Quality (INTQUAL) di RS Islam A. Yani Surabaya

Kualitas pelayanan di RS Islam A. Yani Surabaya termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat diketahui dari survey yang diberikan kepada seluruh karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya mengenai beberapa dimensi yang terdapat pada model *internal service quality*, yaitu berdasarkan dari Teori Hallowell et. al (1996) yang terdiri dari *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication*, serta *reward and recognition*.

Tabel 4. 1 Distribusi Pengukuran Internal Service Quality RS Islam A.
Yani Surabaya

Internal Service Quality	Sangat Baik		Baik		Netral		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total		Hasil
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	rerata
Tools	129	31%	174	41%	93	22%	19	5%	6	1%	421	100%	Baik
Policies and Procedures	116	28%	159	38%	121	29%	19	5%	6	1%	421	100%	Baik
Teamwork	177	42%	166	39%	61	14%	12	3%	5	1%	421	100%	Sangat Baik
Management Support	208	49%	149	35%	48	11%	12	3%	4	1%	421	100%	Sangat Baik
Goal Allignment	166	39%	182	43%	61	14%	9	2%	3	1%	421	100%	Baik
Effective Training	171	41%	167	40%	70	17%	12	3%	1	0%	421	100%	Sangat Baik
Communication	190	45%	168	40%	49	12%	10	2%	4	1%	421	100%	Sangat Baik
Reward and Recognition	101	24%	143	34%	124	29%	34	8%	19	5%	421	100%	Baik
ISQ Keseluruhan	147	35%	201	48%	65	15%	8	2%	0	0	421	100%	Baik

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan internal pada aspek tools paling banyak memberi rating 4 yang artinya baik yaitu sebanyak 174 karyawan (41%) dari total keseluruhan karyawan yakni 421 orang. Pada aspek policies and procedures paling banyak pada rating 4 yang artinya baik yaitu sebanyak 159 karyawan (38%). Pada aspek teamwork paling banyak memberi rating 5 yaitu sebanyak 177 karyawan (42%). Pada aspek management support paling banyak memberi rating 5 yaitu sebanyak 208 karyawan (49%). Pada aspek goal allignment paling banyak memberi rating 4 yaitu sebanyak 182 karyawan (43%). Pada aspek effective training paling banyak memberi rating 5 yaitu sebanyak 171 karyawan (41%). Pada aspek communication paling banyak memberi rating 5 yaitu sebanyak 190 karyawan (45%). Pada aspek reward and recognition paling banyak memberi rating 4 yaitu sebanyak 143 karyawan (34%). Sedangkan secara keseluruhan, 147 karyawan (35%) menilai internal service quality di RS Islam A. Yani Surabaya sudah sangat baik dengan memberikan rating 5, 201 karyawan (48%) menilai baik, 65 karyawan (15%) memberikan rating 3 yang artinya netral serta 8 karyawan (2%) lainnya memberikan nilai bahwa internal service quality di RS Islam A. Yani Surabaya tidak baik. Secara keseluruhan, rerata

nilai internal service quality di RS Islam A. Yani Surabaya termasuk dalam kategori baik.

Hasil pengukuran internal service quality masing-masing aspek dapat digambarkan sebagai berikut:

1. *Tools*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek tools sudah baik yaitu sebanyak 303 karyawan (72%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas untuk menunjang pekerjaan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya sudah memadai.

2. *Policies and Procedures*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek policies and procedures sudah baik yaitu sebanyak 275 karyawan (66%). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan dan prosedur yang ada di RS Islam A. Yani Surabaya sudah baik dan dapat diterima oleh karyawan.

3. *Teamwork*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek teamwork sudah baik yaitu sebanyak 343 karyawan (81%). Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama yang terjalin antar karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya sudah baik.

4. *Management Support*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek management support sudah baik yaitu sebanyak 357 karyawan (84%). Hal ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen sudah baik kepada karyawan yang ada di RS Islam A. Yani Surabaya.

5. *Goal Allignment*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek goal allignment sudah baik yaitu sebanyak 348 aryawan (82%). Hal ini menunjukkan bahwa tujuan di RS Islam A. Yani Surabaya sudah baik dan sejalan dengan karyawan.

6. *Effective Training*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek effective training sudah baik yaitu sebanyak 338 karyawan (81%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pelatihan serta kesempatan yang luas untuk karyawan di RSI Ahmad Yani dalam hal pengembangan karir.

7. *Communication*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek communication sudah baik yaitu sebanyak 358 karyawan (85%). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antar sesama karyawan maupun antar karyawan dengan atasan sudah baik. Akan tetapi, masih terdapat 53 karyawan (13%) karyawan yang menilai bahwa komunikasi yang terjalin di RS Islam A. Yani Surabaya kurang baik.

8. *Reward and Recognition*

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya paling banyak menilai internal service quality berdasarkan aspek communication sudah baik yaitu sebanyak 244 karyawan (58%).

4.5 **Kepuasan Karyawan di RSI Surabaya**

Kepuasan kerja karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya dapat diketahui melalui survey kepuasan karyawan yang terdiri dari beberapa hal mengenai pekerjaan itu sendiri, promosi kerja, gaji, supervisi, rekan kerja, serta aspek lain-lain. Berikut merupakan distribusi penilaian kepuasan kerja karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

Tabel 4. 2 Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya

Kepuasan Kerja	Sangat Puas		Puas		Netral		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total		Hasil rerata
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Pekerjaan	170	40%	204	48%	45	11%	2	0%	0	0%	421	100%	Puas
Promosi Kerja	195	46%	183	43%	43	10%	0	0%	0	0%	421	100%	Sangat Puas
Gaji	70	17%	217	52%	114	27%	16	4%	4	1%	421	100%	Puas
Supervisi	178	42%	181	43%	51	12%	11	3%	0	0%	421	100%	Puas
Rekan Kerja	241	57%	146	35%	33	8%	1	0%	0	0%	421	100%	Sangat Puas
Lain-lain	197	47%	192	46%	32	8%	0	0%	0	0%	421	100%	Sangat Puas
Kepuasan Kerja Keseluruhan	149	35%	223	53%	48	11%	1	0%	0	0%	421	100%	Puas

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan RS Islam A. Yani Surabaya terbagi dalam kategori, yakni sangat puas, puas, netral, tidak puas, serta sangat tidak puas. Kepuasan pada aspek pekerjaan itu sendiri, paling banyak memiliki kepuasan kategori puas yakni sebanyak 204 karyawan (48%). Kepuasan pada aspek promosi kerja, paling banyak memiliki kepuasan kategori sangat puas yakni sebanyak 195 karyawan (46%). Kepuasan pada aspek gaji, paling banyak memiliki kepuasan kategori puas yakni sebanyak 217 karyawan (52%). Kepuasan pada aspek supervisi, paling banyak memiliki kepuasan kategori puas yakni sebanyak 181 karyawan (43%). Kepuasan pada aspek rekan kerja, paling banyak memiliki kepuasan kategori sangat puas yakni sebanyak 241 karyawan (57%). Kepuasan pada aspek lain-lain, paling banyak memiliki kepuasan kategori sangat puas yakni sebanyak 197 karyawan (47%). Secara keseluruhan, sebanyak 149 karyawan (35%) memiliki kategori sangat puas terhadap kepuasan kerja karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya, sebanyak 223 karyawan (53%) memiliki kategori puas, sebanyak 48 karyawan (11%) memiliki kategori netral dan satu orang karyawan memiliki kategori tidak puas. Secara keseluruhan, rerata nilai kepuasan kerja karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya termasuk dalam kategori puas.

Pada laporan ini yang dimaksud dengan kepuasan kerja adalah perasaan puas atau tidak puas karyawan terhadap pekerjaannya meliputi beberapa aspek yakni pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, supervisi, dan rekan kerja. Hasil penelitian kepuasan kerja secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa puas

sebesar 88%. Akan tetapi, masih terdapat 1% yang merasa tidak puas serta 11% lainnya bersikap netral. Hasil pengukuran kepuasan kerja karyawan masing-masing aspek dapat digambarkan sebagai berikut:

a. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja yang diukur dari kepuasan terhadap pekerjaan diperoleh hasil bahwa kepuasan yang dirasakan oleh karyawan pada kategori puas yaitu sebesar 88%. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di RS Ahmad Yani Surabaya merasa senang terhadap pekerjaannya dan pekerjaan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya cukup menantang, tidak menimbulkan kebosanan dan juga tidak menimbulkan frustrasi.

b. Promosi Kerja

Berdasarkan survey yang dilakukan pada karyawan di Rumah Sakit Islam Surabaya, sebanyak 89% merasa puas. Hal ini disebabkan karena karyawan sudah merasa puas terhadap prestasi kerja yang didapat. Promosi jabatan bagi karyawan mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan kerja.

c. Gaji

Berdasarkan penelitian kepuasan kerja yang diukur dari kepuasan terhadap gaji atau penghasilan diperoleh hasil bahwa sebesar 68% karyawan merasa puas dengan gaji yang diterima dan sebesar 5% karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang diterima. Hal ini berarti karyawan di Rumah Sakit Islam Surabaya merasa bahwa gaji atau penghasilan yang diterima sudah cukup untuk memuaskan dirinya serta masih ada sebagian kecil yang merasa masih tidak puas dengan gaji yang diterima yang dimungkinkan oleh perbedaan karakter pada individu.

d. Supervisi

Berdasarkan penelitian kepuasan kerja yang diukur dari kepuasan terhadap supervisi diperoleh hasil bahwa sebesar 85% merasa puas dengan supervise yang ada di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. Produktifitas karyawan dapat ditingkatkan melalui supervisi yang efektif melalui penyelenggaraan pekerjaan yang baik, pemberian mengenai petunjuk – petunjuk yang nyata sesuai dengan standar kerja dan dukungan dukungan lainnya (Vienda Wirani, et al. 2017).

e. Rekan Kerja

Berdasarkan hasil survey kepuasan karyawan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya, didapatkan hasil bahwa kepuasan terhadap rekan kerja yang paling banyak dirasakan oleh karyawan berada pada kategori positif sebesar 92% selama bekerja di Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan hubungan antar sesama rekan kerja terjalin dengan baik.

f. Lain-lain

Berdasarkan hasil survey kepuasan karyawan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya, didapatkan hasil bahwa kepuasan karyawan terhadap aspek lain diluar aspek pekerjaan, promosi kerja, gaji, supervisi serta rekan kerja adalah sebesar 93% menyatakan puas terhadap hal – hal yang meliputi pekerjaan setiap karyawan di Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya.

4.6 Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RSI Surabaya

Pengaruh *internal service quality* berdasarkan aspek *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication*, serta *reward and recognition* terhadap kepuasan karyawan dianalisis menggunakan uji regresi linier. Berikut merupakan hasil pengaruh internal service quality terhadap kepuasan karyawan di RS Islam A. Yani Surabaya.

Tabel 4. 3 Pengaruh Internal Service Quality terhadap Kepuasan Karyawan di RSI A. Yani Surabaya

Model	Beta	Sig.
<i>Internal Service Quality</i>	.864	.000

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa *internal service quality* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0.000$, artinya internal service quality berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan karena nilai $p < 0,05$. Sedangkan untuk pengaruh setiap aspek pada *internal service quality* terhadap kepuasan kerja karyawan dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Pengaruh Aspek Internal Service Quality terhadap Kepuasan Karyawan di RSI A. Yani Surabaya

Model	Beta	Sig.
<i>Tools</i>	.133	.002
<i>Policies and Procedures</i>	.177	.008
<i>Teamwork</i>	.015	.652
<i>Management Support</i>	.098	.005
<i>Goal Alignment</i>	.102	.002
<i>Effective Training</i>	.159	.000
<i>Communication</i>	.069	.073
<i>Reward and Recognition</i>	.121	.001

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa aspek pada *internal service quality* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat adalah aspek *tools*, *policies and procedures*, *management support*, *goal alignment*, *effective training* dan *reward and recognition*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pada masing-masing aspek yang berpengaruh memiliki nilai p yaitu aspek *tools* = 0,002, aspek *policies and procedures* = 0,008, aspek *management support* = 0,005, aspek *goal alignment* = 0,002, aspek *effective training* = 0,000 dan aspek *reward and recognition* = 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bermakna antara aspek *tools*, *policies and procedures*, *management support*, *goal alignment*, *effective training* dan *reward and recognition* dengan kepuasan kerja karyawan karena nilai $p < 0,05$.

Berdasarkan tabel 4.1 pelayanan internal yang baik memiliki proporsi kepuasan sebesar 82% karyawan atau dapat dikatakan bahwa karyawan yang berada di dalam organisasi dengan pelayanan internal yang baik cenderung akan mengalami kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan internal service quality yang dinilai dari aspek *tools*, *policies and procedures*, *teamwork*, *management support*, *goal alignment*, *effective training*, *communication*, serta *reward and recognition* secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik serta memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa

pelayanan internal organisasi yang dinilai dari aspek *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication*, serta *reward and recognition* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Semakin baik pelayanan internal di rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan yang dimiliki.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari identifikasi pengaruh internal service quality (intqual) terhadap kepuasan karyawan di RSI A.Yani Surabaya adalah sebagai berikut:

- a. *Internal Service Quality* di RSI A.Yani Surabaya secara keseluruhan berdasarkan aspek *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, reward and recognition* dinilai sudah sangat baik oleh 147 karyawan (35%), 201 karyawan (48%) menilai baik, 65 karyawan (15%) memberikan jawaban netral serta 8 karyawan (2%) lainnya memberikan nilai tidak baik. Akan tetapi, secara keseluruhan rerata nilai internal service quality di RS Islam A. Yani Surabaya termasuk dalam kategori baik.
- b. Tingkat kepuasan perawat di RSI A.Yani Surabaya secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas, sebanyak 149 karyawan (35%) memiliki kategori sangat puas, 223 karyawan (53%) memiliki kategori puas, 48 karyawan (11%) memiliki kategori netral dan satu orang karyawan memiliki kategori tidak puas.
- c. Terdapat beberapa aspek pada *Internal service quality* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yaitu pada aspek *tools, policies and procedures, management support, goal alignment, effective training* dan *reward and recognition*.

5.2 Saran

Untuk mempertahankan kepuasan kerja karyawan di RSI A.Yani Surabaya, sebaiknya dilakukan evaluasi secara rutin terkait *internal service quality* yang diberikan kepada karyawan minimal satu kali dalam satu tahun, untuk mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh karyawan serta untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan internal rumah sakit yang dirasa kurang baik oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boshoff, C., & Mels, G. (1995). A causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality. *European Journal of Marketing*, 29(2), 23–42. <https://doi.org/10.1108/03090569510080932>
- Caruana, A., Money, A. H., & Berthon, P. R. (2001). Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *Measuring Business Excellence*, 5(1), mbe.2001.26705aaf.015. <https://doi.org/10.1108/mbe.2001.26705aaf.015>
- Frost, F. A., & Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL – an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 358–377. <https://doi.org/10.1108/08876040010340991>
- Hallowell, R., Schilesinger, L.A. and Zornitsky, J., 1996. Internal service quality, customer and job satisfaction: linkages and implications for management. [diakses tanggal 7 Maret 2021].
- Handayani, Nurlaila., L. Moses., & Suef, Mokh. 2011. Pengembangan Model Intqual Untuk Peningkatan Internal Service Quality Di Pendidikan Tinggi. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Jun, M., & Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(2), 205–223. <https://doi.org/10.1080/14783360903550095>
- Kang, G., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278–291. <https://doi.org/10.1108/09604520210442065>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983 tahun 1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum. Jakarta : Republik Indonesia.
- Kuei, C. (1999). Internal service quality – an empirical assessment. *International*

Journal of Quality & Reliability Management, 16(8), 783–791.
<https://doi.org/10.1108/02656719910274290>

Mangkunegara, A., 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Jakarta: Resika Aditama.

Moeheriono, 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Prastika, Venia Ilma Dewi. 2019. Pengaruh Internal Service Quality Dan Karakteristik Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya). Surabaya : Universitas Airlangga.

Reynoso, J., & Moores, B. (1995). Towards the measurement of internal service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 6(3), 64–83.
<https://doi.org/10.1108/09564239510091349>

Stanley, L. L., & Wisner, J. D. (1998). Internal Service Quality in Purchasing: An Empirical Study. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, 34(2), 50–60. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.1998.tb00295.x>