



Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat di Rumah Sakit (Literature Review)

Rina Veronica¹

The Relationship between Job Satisfaction and Nurse Loyalty in Hospitals (Literature Review)

Email: ¹riena.veronica@gmail.com

ABSTRAK

Seseorang mungkin memandang loyalitas sebagai kesetiaan atau ketaatan. Ada komponen emosional dalam loyalitas. Ada banyak variabel yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mengembangkan sikap setia. Salah satu faktor penyebab menurunnya loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Perasaan seseorang terhadap pekerjaannya disebut dengan kepuasan kerja. Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk memastikan bagaimana loyalitas perawat dan kepuasan kerja berhubungan satu sama lain di lingkungan rumah sakit. Prosesnya melibatkan penggunaan *Science Direct*, *PubMed*, *Proquest*, *Google Scholar*, dan database elektronik lainnya untuk menelusurinya. Publikasi jurnal tahun 2019–2024 (kurang dari 5 tahun) dan publikasi nasional dan internasional yang membahas hubungan antara loyalitas perawat dan kepuasan kerja yang menjadi kriteria inklusi dalam proses evaluasi literatur. Hasil *review* menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di rumah sakit.

Kata Kunci: Loyalitas Perawat, Kepuasan Kerja, Rumah Sakit

ABSTRACT

One might view loyalty as fidelity or obedience. There is an emotional component to loyalty. There are many variables that can influence a person's ability to develop a loyal attitude. One of the factors causing decreased employee loyalty is job satisfaction. A person's feelings towards their work are called job satisfaction. The aim of this literature study is to ascertain how nurse loyalty and job satisfaction relate to each other in the hospital environment. The process involves using Science Direct, PubMed, Proquest, Google Scholar, and other electronic databases to search. Journal publications in 2019–2024 (less than 5 years) and national and international publications discussing the relationship between nurse loyalty and job satisfaction were inclusion criteria in the literature evaluation process. The results of the review show that there is a relationship between job satisfaction and nurse loyalty in hospitals.

Keywords: Nurse Loyalty, Job Satisfaction, Hospital

¹ Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat STIKes Persada Husada Indonesia

PENDAHULUAN

Tercapainya kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam urusan hidup dan mati. Menurut (Pasurahman et al., 1985) kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka terima. Dalam memberikan pelayanan yang luar biasa kepada masyarakat, perawat berada di garis depan. Mereka tersedia sepanjang waktu untuk memenuhi kebutuhan klien selama masa pemulihan. Satu-satunya profesi kesehatan di mana interaksi klien yang konstan menjadikan ruang lingkup dan pentingnya pekerjaan perawat menjadi jelas (Komaruddin, 2013). Jika seorang perawat berkomitmen maka akan membentuk kepribadiannya menjadi pelayan yang baik dan menumbuhkan loyalitas perawat (Algifari, 2015).

Salah satu elemen yang menentukan seberapa baik reputasi rumah sakit digambarkan adalah layanan keperawatannya, yang merupakan jenis layanan profesional yang merupakan komponen penting dari setiap inisiatif layanan kesehatan (Nursalam, 2016). Setiap anggota perusahaan atau rumah sakit harus memiliki rasa loyalitas yang kuat karena peran mereka sebagai mesin perusahaan tidak dapat dipisahkan dari emosi mereka, yang dapat menyebabkan mereka bertindak seperti menjaga rahasia perusahaan, merasa bangga dengan perkembangan perusahaan, atau bertindak dengan cara yang mengkhianati kesetiaan mereka (Tami, 2015).

Banyak elemen yang memengaruhi loyalitas. Sebuah studi tahun 2017 oleh (Zhou et al., 2017) mengenai faktor penentu yang mempengaruhi loyalitas memberikan bukti untuk hal ini. Menurut penelitian ini, loyalitas pasien juga dipengaruhi oleh kepuasan, yang kemudian diikuti oleh kualitas, nilai, dan reputasi rumah sakit. Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien antara lain kepercayaan, komitmen, kewarganegaraan

perusahaan, dan keluhan pelanggan. Faktor-faktor ini telah dibuktikan dalam sejumlah penelitian. (Phonthanukitithaworn et al., 2020) melakukan salah satu penelitian yang mengamati hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas klien di sektor layanan kesehatan. Temuan keseluruhan studi ini mencakup kepuasan pelanggan yang sangat mempengaruhi loyalitas, dan temuan penelitian ini juga menunjukkan pengaruh terhadap perusahaan.

Salah satu faktor penyebab menurunnya loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Perasaan seseorang terhadap pekerjaannya disebut dengan kepuasan kerja. Menurut Robin (2008) dalam (Mariana, 2015) kepuasan kerja adalah sikap umum yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya dan kesenjangan antara kompensasi yang diterimanya dengan apa yang menurutnya seharusnya dibayar. Pekerja yang sangat puas menunjukkan pandangan positif terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Cara seseorang mendekati pekerjaannya dan segala sesuatu di ruang kerjanya mengungkapkan banyak hal tentang mereka. Pekerja yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi biasanya memelihara hubungan kerja yang solid dengan anggota organisasi lainnya dan memiliki rekam jejak kehadiran dan kinerja. Sebaliknya pekerja yang tidak puas akan berdemonstrasi.

Sebanyak 2.324 warga Indonesia dengan berbagai latar belakang profesi dan bidang pekerjaan berpartisipasi dalam survei yang dilakukan JobsDB Indonesia. Menurut data survei, hingga 80% peserta berencana pindah dalam 12 bulan ke depan. Hal ini disebabkan karena pegawai merasa tidak puas terhadap sistem dan prosedur kerja yang diterapkan organisasi (Suparyadi, 2015). Di Indonesia, turnover karyawan dilaporkan berkisar antara 10 dan 12 persen. Mengingat persentase omzet yang wajar tidak boleh melebihi 10% per tahun, hal ini dapat

dianggap sebagai suatu masalah (Ridlo, 2012). Temuan survei yang dilakukan oleh Managing Consultant PT. Watson Wyatt Indonesia antara tahun 2012 dan 2014 mengungkapkan bahwa turnover merupakan peran yang paling krusial dalam dunia kerja.

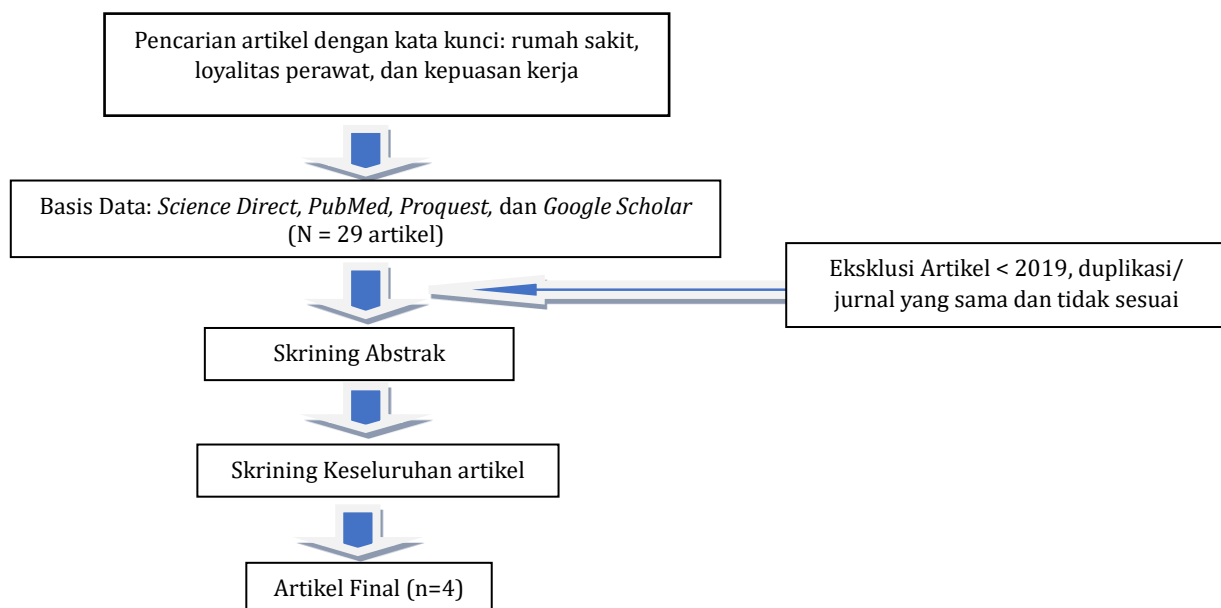
Niat seseorang untuk berangkat akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap tingkat kepuasan kerja. Rumah sakit pasti akan menderita karena hal ini karena harus memecat staf yang cakap dan mempekerjakan orang-orang baru yang mungkin tidak memiliki keterampilan dan kualifikasi yang sama dengan staf yang akan keluar. Membangun loyalitas karyawan menjadi tantangan dan membutuhkan waktu yang cukup lama karena karyawan selalu berubah dan harus menyesuaikan diri kembali dengan tempat kerjanya. Dengan demikian, dengan adanya visi dan misi yang jelas maka perawat akan mempunyai motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuannya dan selalu berpikir kreatif dan efektif dalam melayani masyarakat, sehingga akan sangat meningkatkan loyalitas kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan di atas, menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan sehingga kepuasan kerja rendah

dan berpengaruh terhadap loyalitas perawat di rumah sakit sehingga penulis tertarik untuk melakukan *literature review*. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas perawat di rumah sakit.

METODE

Studi literatur ini menggunakan pendekatan pencarian yang memanfaatkan database elektronik, antara lain *Science Direct*, *PubMed*, *Proquest*, dan *Google Scholar*. Istilah "rumah sakit", "loyalitas perawat", dan "kepuasan kerja" digunakan dalam metode pencarian. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, artikel dicari dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Dalam proses tinjauan pustaka, berikut kriteria inklusinya: 1. Publikasi jurnal tahun 2019–2024 (kurang dari 5 tahun), 2. publikasi terbitan nasional dan internasional yang membahas hubungan antara loyalitas perawat dan kebahagiaan kerja. Jurnal yang diterbitkan dalam bahasa selain Inggris dan Indonesia, serta jurnal yang tidak dapat diunduh sebagai PDF atau bukan teks lengkap, tidak termasuk dalam pertimbangan dalam prosedur tinjauan literatur ini. Kata kunci ini kemudian digunakan untuk memilih sejumlah artikel.



Gambar 1. Flow Chart Literature Review

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENELITI	JUDUL	TUJUAN	SAMPEL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL
(Maulidiyah et al., 2023)	Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat di Ruang IGD RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan	Mengidentifikasi hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas di ruang IGD RSUD Bangil Pasuruan, Jawa Timur	42 Perawat	<i>Cross Sectional</i>	Uji statistik <i>chi square</i> dengan koreksi kontinuitas diperoleh nilai <i>p value</i> sebesar 0,000 yang berarti kepuasan kerja dan loyalitas perawat di IGD RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan mempunyai hubungan. H_0 ditolak dan H_a disetujui.
(Veronica, 2020)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok	Mengetahui faktor eksternal perawat terhadap loyalitas perawat di RS Tugu Ibu Depok.	90 Perawat	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	Hasil uji koefisien parameter menunjukkan terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan sebesar 16,12%, pengaruh langsung iklim kerja sebesar 20,86%, pengaruh langsung konflik peran sebesar 13,92%, pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja sebesar 12,80%, dan pengaruh langsung sebesar 12,80% terhadap kepuasan kerja. Pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas perawat sebesar 18,17%.
(Nurchayanti & Kuswandani, 2021)	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja dan Persepsi Jenjang Karir dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Terhadap Loyalitas Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Swasta Tipe D di Kabupaten Banyumas)	Melihat faktor yang mempengaruhi loyalitas perawat di Rumah Sakit Swasta Tipe D.	40 Perawat	<i>Cross Sectional</i>	Hasil analisis multivariat menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas perawat ($p=0,004$), kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas perawat (nilai $\text{sig}=0,000$), beban kerja tidak berpengaruh terhadap loyalitas perawat (nilai $\text{sig}=0,148$), dan bahwa jenjang

					jabatan serta karir berpengaruh terhadap loyalitas perawat ($p = 0,001$).
(Nasution & Hidayat, 2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan <i>Work Life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan) Terhadap Loyalitas Karyawan Rumah Sakit Surya Insani Kabupaten Rokan Hulu	mengetahui pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan work life balance (keseimbangan kehidupan) baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Surya Insani Kabupaten Rokan Hulu	59 Perawat	regresi linier berganda	Setelah memanfaatkan perangkat lunak SPSS untuk menganalisis temuan pengujian, ditentukan koefisien determinasi (R^2) hasilnya 0,874. Ini mempunyai arti penting, menjelaskan 87,4% loyalitas karyawan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, lingkungan pekerjaan dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan, atau yang disediakan oleh variabel independent bersama-sama, mereka mempunyai pengaruh sekitar 87,4%. Variabel yang bergantung. Untuk saat ini, sisanya adalah 12,6% ($100\% - 87,4\%$). Kesetiaan. Variabel menjelaskan personel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini atau faktor lain yang tidak tercakup dalam model.

Berdasarkan hasil di atas, yang diurutkan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, ditemukan empat artikel. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat di Unit Gawat Darurat RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan (Maulidiyah et al., 2023); Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Perawat di RS Tugu Ibu Depok (Veronica, 2020); dan Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Persepsi

Jenjang Karir dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Terhadap Loyalitas Perawat (Studi Pada RS Swasta Tipe D Kabupaten Banyumas) (Nurchayanti & Kuswandani, 2021); Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Work Life Balance (Keseimbangan Kehidupan) Terhadap Loyalitas Karyawan Rumah Sakit Surya Insani Kabupaten Rokan Hulu (Nasution & Hidayat, 2019). Analisis terhadap beberapa jurnal mengungkapkan

korelasi antara loyalitas perawat dan kepuasan kerja di rumah sakit.

Robbins & Coulter (2009) dalam (Edison, Emron, Dr.Yohny & dr. Imas, 2017) menyatakan bahwa “Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya” (job kepuasan adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya). Namun (Siagian, 2014) menegaskan bahwa pemahaman kepuasan kerja yang lebih akurat dapat terwujud jika analisis kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat ketidakhadiran, keinginan pindah, usia pekerja, jabatan, dan ukuran organisasi. Menurut Handoko (2001) dalam (Badriyah, 2015), kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi emosional yang mengakibatkan karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan indikator yang baik mengenai bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Bersamaan dengan itu, Berry (2008) mendefinisikan kepuasan kerja dalam (Badriyah, 2015).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Gebregziabher et al., 2020), 148 perawat diperiksa dan diketahui 64,9% diantaranya berniat keluar dari institusi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan substansial antara niat secara keseluruhan dan kepuasan kerja. Dibandingkan dengan perawat yang melaporkan merasa puas, mereka yang tidak puas dengan otonomi pekerjaannya memiliki kemungkinan 2,55 (95% CI: 1,194, 5,466) untuk berencana meninggalkan tempat kerjanya. Selain itu, perawat yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kesempatan pelatihan memiliki kemungkinan 2,55 (95% CI: 1,167, 5,571) kali lebih besar untuk berhenti dibandingkan mereka yang menyatakan kepuasan. Menurut penelitian (Mardaleta et al., 2022), hal ini terjadi berdasarkan data lingkungan layanan dan penyedia layanan dimana hal tersebut merupakan dua elemen layanan internal yang dimiliki

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian (Maulidiyah et al., 2023) yang menunjukkan bahwa loyalitas perawat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Sikap loyal terhadap rumah sakit akan ditunjukkan oleh staf perawat yang setia. Meskipun demikian, rendahnya motivasi dan kecenderungan malas dalam menjalankan tugasnya merupakan ciri-ciri perawat yang tidak loyal. Menurut penelitian (Veronica, 2020), loyalitas perawat dipengaruhi langsung oleh kepuasan kerja sebesar 12,80%. Tingkat kepuasan kerja seorang perawat ditentukan oleh seberapa besar feedback positif yang diterimanya dari rumah sakit, seperti asuransi dan tunjangan. Menurut (Nurchayanti & Kuswandani, 2021) penelitian serupa juga dilakukan dan menunjukkan bahwa loyalitas dan kepuasan kerja berhubungan. Pekerja yang puas dalam pekerjaannya mempunyai pandangan positif terhadap pekerjaannya.

Peneliti menemukan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen stres yang buruk di tempat kerja dapat berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya menyebabkan karyawan menjadi tidak loyal kepada pemberi kerja. Selain itu, sejauh mana organisasi mengakui prestasi karyawan di tempat kerja juga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan tersebut. Akan sangat sulit bagi karyawan untuk tetap loyal kepada perusahaan jika penguatan positif (seperti tunjangan, asuransi, dan lain-lain) tidak diberikan oleh Perusahaan/rumah sakit. Demikian pula, karyawan akan lebih mungkin untuk tetap setia kepada perusahaan jika Perusahaan/ rumah sakit mampu memberikan manfaat kepada mereka.

KESIMPULAN

Temuan tinjauan literatur ini dapat digunakan sebagai panduan untuk menciptakan layanan keperawatan. Loyalitas perawat dapat meningkat apabila mereka

merasa bahagia dalam pekerjaannya. Tinjauan terhadap empat artikel penelitian mengungkapkan hubungan antara loyalitas perawat rumah sakit dan kepuasan kerja. Salah satu strategi untuk menarik dan mempertahankan personel dalam suatu bisnis atau organisasi adalah loyalitas. Salah satu faktor penyebab menurunnya loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Perasaan seseorang terhadap pekerjaannya disebut dengan kepuasan kerja. Sikap terhadap pekerjaan seseorang secara umum disebut kepuasan kerja.

SARAN

Sebaiknya agar rumah sakit dapat mengatasi kepuasan kerja perawatnya dengan melakukan perbaikan terhadap kesejahteraannya. Beberapa contoh perbaikan ini termasuk memberikan penghargaan kepada perawat yang berprestasi, memungkinkan mereka melanjutkan pendidikan tinggi, atau meningkatkan tunjangan kesejahteraan agar sesuai dengan beban kerja mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*. BPFE.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan I*.
- Edison, Emron, Dr.Yohny, A., & dr. Imas, K. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., Belstie, A., & Teklay, G. (2020). *The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia*. *BMC Nursing*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00468-0>
- Komaruddin. (2013). *Manajemen Sumber*

Daya Manusia. Rineka Cipta.

- Mardaleta, M., Lubis, A. R., Diantimala, Y., & Fahlevi, H. (2022). *Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia*. *F1000Research*, 11(May), 440. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110684.1>
- Mariana, R. (2015). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Kerja Perawat Honor di RSUD Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal RAP UNP*, Vol. 6, No.
- Maulidiyah, V. N., Sari, I. P., & Yusmanisari, E. (2023). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Loyalitas Perawat di Ruang IGD RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan *Relationship Between Job Satisfaction and Nurse Loyalty in The Emergency Room at RSUD Bangil Pasuruan Regency*. *Jikm*, 15(4), 185–190.
- Nasution, M. H., & Hidayat. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Work Life Balance (Keseimbangan Kehidupan) Terhadap Loyalitas Karyawan Rumah Sakit Surya Insani Kabupaten Rokan Hulu*. Vol. 8, No.
- Nurchayanti, K. K., & Kuswandani, D. R. (2021). Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Persepsi Jenjang Karir dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Terhadap Loyalitas Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Swasta Tipe D di Kabupaten Banyumas). *Jurnal Edunomika*, Vol. 05, N.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasurahman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, N, Pp. 41-50.

- Phonthanukitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebsoombut, N., Chanavirut, R., Onsaard, W., Joomwanta, P., & Ketkaew, C. (2020). *An Investigation of The Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty*. *SAGE Open*, 10 (4). <https://doi.org/10.1177/215824402982304>
- Ridlo, I. (2012). *Turn Over Karyawan*. Public Health Movement - Indonesia.
- Siagian, S. . (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Tami, M. . (2015). Pengaruh Konflik Peran, Kompensasi Finansial dan Kompensasi Nonfinansial Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada PT. Aston Graphindo Indonesia). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Veronica, R. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Perawat di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok *Analysis on the Influencing Factors of Nurse Loyalty at Tugu Ibu Hospital Depok* ¹ Rina Veronica ¹ Institut Kesehatan Indonesia Email : riena.veronica3@gmail.com Alamat Kores. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 6(2), 192–208.
- Zhou, W. J., Liu, Q. Q., Feng, X. L., & Shang, S. . (2017). Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29 (4)., 442-229. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>.