

**PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI  
RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL DI KOTA MAKASSAR****Oleh:**Andi Dewi Shanti Permatasari, Samsualam, Fairus Prihatin Idris  
*Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)***ABSTRAK:**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh rekrutmen, pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei analitik menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar sebanyak 156 orang, adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Uji statistik dengan menggunakan jasa komputerisasi yakni Program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)

Hasil penelitian pada analisis bivariate menunjukkan bahwa variabel rekrutmen ( $p=0,880$ ) dan lingkungan kerja ( $p=0,703$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar dan pada variabel pelatihan ( $p=0,002$ ), motivasi ( $p=0,008$ ) berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar. Pada analisis multivariate menunjukkan bahwa pelatihan ( $\text{sig} : 0,013$  dan nilai B : angka positif 0,854) dan motivasi ( $\text{sig} : 0,064$  dan nilai B : angka positif 1,282) berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Disarankan rumah sakit untuk lebih memperhatikan tata cara rekrutmen, memberikan reward kepada perawat yang memiliki kinerja bagus dan efektifitas pada pelatihan yang dilaksanakan.

Kata kunci : *Rekrutmen, Pelatihan, Motivasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Perawat*

***"The effect of internal marketing on the job satisfaction of nurses in the inpatient room of the Faisal Islamic Hospital in the city of Makassar".***

*Andi Dewi Shanti Permatasari, Samsualam, Fairus Prihatin Idris  
Post Graduate Moeslim Indonesia University*

**ABSTRACT:**

*The purpose of this study was to analyze the influence of recruitment, training, motivation and work environment to the satisfaction of nurses in patient wards Faisal Islamic Hospital of Makassar.*

*The method used in this research is quantitative research with this type of analytic survey research using cross sectional design. The population in this study were nurses who served in the patient wards Faisal Islamic Hospital of Makassar as many as 156 people, while the sampling technique used is total sampling. Statistical test using computerized services of the Program Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*

*Results of research on bivariate analysis showed that the variables of recruitment ( $p = 0,880$ ) and working conditions ( $p = 0.703$ ) had no effect on job satisfaction of nurses in patient wards Islamic Hospital Faisal of Makassar and the training variable ( $p = 0.002$ ), motivation ( $p = 0.008$ ) effect on job satisfaction of nurses in patient wards Faisal Islamic Hospital of Makassar. on analysisMultivariate shows that training (sig: 0,013 and the value of B: a positive number 0.854) and motivation (sig: 0,064 and the value of B: a positive number 1.282) effect on job satisfaction of nurses. Suggested hospital formore attention to procedures for recruitment, give rewards to nurses who have a good performance and the effectiveness of the training being conducted.*

*Keywords : Recruitment, Training, Motivation, Work Environment, Nurse Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya karyawan merupakan pelanggan pertama dari rumah sakit. Bagaimana rumah sakit harus memuaskan karyawan, memperhatikan kebutuhan. Keinginan serta harapan, demikian pula tentang kesejahteraan karyawan. Semua hal tersebut merupakan hak yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Karena itu kewajiban rumah sakit harus memperhatikan kesejahteraan karyawan seperti gaji, tunjangan hari tua, pengembangan karier, asuransi kesehatan dan lain-lain agar karyawan puas dengan pekerjaan mereka (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Pekerja atau karyawan yang bekerja di Indonesia paling tidak bahagia di dunia. Indonesia berada di urutan pertama negara tempat orang-orang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia setelah Singapura dan Malaysia. Hasil studi ini menyatakan bahwa hanya 18% dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja yang berarti bahwa sebesar 82% responden yang tidak puas dengan pekerjaan mereka. Ini menempatkan Indonesia di posisi paling bawah tingkat kepuasan para pekerja. Sementara di Singapura, sebesar 76% responden mengaku tidak bahagia di tempat kerja. (Accenture, 2013).

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai

segi pekerjaan seseorang artinya seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih pada aspek lainnya. Apabila salah satu faktor-faktor kepuasan kerja tidak terpenuhi, maka akan berpengaruh pada perilaku karyawan yang akhirnya akan membawa dampak terhadap kinerja mereka. Maka dari itu, sebelum memberikan pelayanan yang berujung terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan kerja karyawan harus terlebih dahulu terpenuhi (Lilopoulos dan Priporas, 2011).

Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya pendekatan pemasaran internal. Kotler (2009) menyatakan bahwa pemasaran internal merupakan tugas utama merekrut, melatih, dan memotivasi karyawan yang mampu untuk melayani pelanggan dengan baik. Kotler juga menyebutkan bahwa tidak logis untuk mengharapkan layanan yang sempurna dari sebuah organisasi, yang karyawannya belum siap untuk menyediakan layanan tersebut. Pemasaran internal adalah cara untuk mencapai itu.

Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar pada bulan Maret 2014, diperoleh data mengenai jumlah pegawai 3 tahun berturut-turut yaitu pada Tahun 2011 sebanyak 391 orang, Tahun 2012 sebanyak 508 orang, Tahun 2013 sebanyak 510 orang. Dengan jumlah tenaga perawat pada Tahun 2011 sebanyak 174 orang. Tahun 2012 sebanyak 188 orang, Tahun 2013

sebanyak 164 orang, khusus untuk tenaga perawat yang bertugas di ruang rawat inap sebanyak 92 orang pada Tahun 2011, Tahun 2012 sebanyak 113, Tahun 2013 sebanyak 104 orang. Selain data jumlah perawat, pada survei awal juga diperoleh data tentang jumlah tempat tidur dengan rincian pada Tahun 2011 sebanyak 175 TT, Tahun 2012 sebanyak 215 TT, Tahun 2013 sebanyak 229 TT (*Laporan Kegiatan Pelayanan Medis, 2011-2013*).

Dari data dapat diketahui adanya permasalahan dalam hal ini penurunan jumlah tenaga perawat, dimana pada Tahun 2012 berjumlah 188 perawat, Tahun 2013 turun menjadi 184 perawat. Jika berdasarkan SK Menkes No. 262/Menkes/Per/VII/197. Rumah Sakit Islam Faisal masih kekurangan tenaga perawat dalam 3 tahun terakhir. Dimana jika berdasarkan rasio (3-4) TPP : 2 TT, seharusnya pada tahun 2011 memiliki rasio 262-350 perawat : 175 TT, namun pada kenyataannya hanya berjumlah 174 perawat. Hal serupa terjadi pada Tahun 2012 yang seharusnya 322-430 perawat : 215 TT, namun kenyataannya hanya berjumlah 188 perawat. Tahun 2013 seharusnya 343-458 perawat : 229 TT, namun pada kenyataannya hanya berjumlah 184 perawat (*laporan Kegiatan Pelayanan Medis, 2011-2013*).

Permasalahan karyawan yang dihadapi di Rumah Sakit Islam Faisal khususnya perawat sebagai dampak dari ketidakpuasan kerja adalah permasalahan kuantitas dan kualitas ketenagaan. Dari segi kuantitas, hal ini terjadi karena proses perekrutanyang dilakukan belum maksimal dan adanya turnover yang terjadi pada tenaga perawat dibuktikan dengan jumlah tenaga perawat yang direkrut 3 tahun berturut-turut mengalami penurunan yaitu pada tahun 2011 sebanyak 35 orang. Tahun 2012 turun menjadi 33 orang, dan pada tahun 2013 turun drastis hanya 12 orang. Data tenaga perawat yang keluar juga mengalami ketidakstabilan. Dimana

pada tahun 2011 sebanyak 22 orang perawat, Tahun 2012 sebanyak 20 orang perawat, dan pada tahun 2013 sebanyak 21 orang perawat. Dengan persentase turnover yaitu sebesar 12,64% pada Tahun 2011, 10,64% pada Tahun 2012, 11,41% pada Tahun 2013. Hal ini mengindikasikan bahwa turnover di Rumah Sakit Islam Faisal cukup tinggi, hal ini sejalan dengan pendapat Gillies(1994) yang mengatakan turnover perawat maksimal 5-10% per tahun (*Laporan Kegiatan Pelayanan Medis 2011-2013*).

Dari segi kualitas, berdasarkan hasil laporan kegiatan pelayanan medis memaparkan bahwa Rumah Sakit Islam Faisal sering terjadi keterlambatan pengumpulan data-data laporan kegiatan rumah sakit sehingga dampak dari keterlambatan tersebut adalah terjadinya keterlambatan dalam penyajiannya, hal ini disebabkan karena kuantitas dan kualitas tenaga sangat kurang (*laporan Kegiatan Pelayanan Medis, 2012*).

Berdasarkan data dan masalah pada latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pemasaran internal (*Internal Marketing*) terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei analitik yaitu survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara faktor resiko dengan faktor efek. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, survei, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu

saat (point time approach) (Notoatmodjo, 2005).

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSI Faisal Makassar. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan data awal yang menunjukkan tingginya ketidakpuasan kerja perawat.

##### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret sampai April 2019 di RSI Faisal Makassar.

#### B. Jenis Dan Sumber Data

##### 1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif.

##### 2. Sumber data

a. Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data primer diperoleh langsung dari responden berupacararekrutmen, pelatihan, motivasi dan lingkungan kerja.

b. Data sekunder dimanfaatkan sebagai data pelengkap data primer yang berhubungan dengan keperluan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari RS berupa profil RS, selain itu data juga diperoleh melalui studi pustaka dan internet, serta data yang diperoleh dari instansi-instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### C. Populasi Dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar sebanyak 104 orang.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar sebanyak 104 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (Sugiono, 2009).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Rekrutmen Perawat

Rekrutmen Perawat adalah merencanakan perekrutan pegawai dalam hal ini adalah perawat dengan melihat keahlian perawat tersebut dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar perawat dalam kategori berkompeten, yaitu sebanyak 106 orang (67,9%).

#### b. Pelatihan Perawat

Pelatihan SDM adalah pemberian pelatihan kepada perawat untuk menunjang keahliannya dalam melaksanakan kewajibannya sebagai perawat untuk mendapatkan kepuasan pelayanan kepada pasien

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan Pelatihan yang terampil sebanyak 88 perawat (56,4%) sedangkan responden dengan kategori pelatihan yang tidak terampil sebanyak 68 pasien (43,6%).

#### c. Motivasi Perawat

Motivasi Perawat adalah memberikan dorongan dengan bentuk kenaikan gaji atau pemberian penghargaan dari pihak manajemen ke perawat untuk lebih meningkatkan kinerjanya untuk mencapai kepuasan pelayanan kepada pasien.

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan motivasi perawat cukup baik sebanyak 142 perawat (91%) sedangkan responden dengan kategori motivasi perawat kurang baik sebanyak 14 pasien (9%).

#### d. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah keberadaan perawat dalam melakukan kegiatannya sehari-hari untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan motivasi perawat cukup baik sebanyak 91 perawat (58,3%) sedangkan responden dengan kategori motivasi perawat kurang baik sebanyak 65 pasien (41,7%).

#### e. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja perawat dalam penelitian adalah ketika individu merasa puas dengan kinerja dalam menjalankan tugasnya sebagai pencapaian dalam pelayanan Rumah Sakit.

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan motivasi perawat cukup baik sebanyak 86 perawat (55,1%) sedangkan responden dengan kategori motivasi perawat kurang baik sebanyak 65 pasien (44,9%).

### 2. Analisis Bivariat

#### a. Pengaruh Rekrutmen terhadap Kepuasan Kerja

Rekrutmen akan mempengaruhi Kepuasan Kerja dapat dilihat pada Tabel 5.12.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 106 orang yang berkompeten dan cukup puas sebesar 58 perawat (67,4%) dan sebesar 48 (68,6%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 50 orang yang tidak berkompeten dan cukup puas sebesar 28 (32,6%) dan sebanyak 22 (31,4) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,880 (*p*-

*value* <0,05), yang berarti bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

#### b. Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja

Pelatihan Perawat akan mempengaruhi Kepuasan Kerja dapat dilihat pada Tabel 5.12.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 88 orang yang menjalani pelatihan dan cukup puas sebanyak 58 (67,6%), sedangkan dari 68 orang yang menjalani pelatihan tidak terampil dan kurang puas sebanyak 40 (57,1%). Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square diperoleh *p-value* sebesar 0,002 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja

#### c. Pengaruh Motivasi dengan Kepuasan Kerja

Motivasi berpengaruh dengan Kepuasan Kerja dapat dilihat pada Tabel 5.14

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 142 orang yang memiliki motivasi cukup baik dan cukup puas sebesar 83 perawat (96,5%) dan sebesar 59 (84,3%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 14 orang yang memiliki motivasi kurang baik dan cukup puas sebesar 3 (3,5%) dan sebanyak 11 (15,7) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,008 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel motivasi berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

#### d. Pengaruh lingkungan kerja dengan Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja berpengaruh dengan Kepuasan Kerja dapat dilihat pada Tabel 5.14

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 91 orang yang memiliki lingkungan kerja cukup baik dan cukup puas sebesar 49 perawat (57%) dan sebesar 42 (60%) perawat yang tidak puas,

sedangkan dari 65 orang yang memiliki lingkungan kerja kurang baik dan cukup puas sebesar 35 (43,0%) dan sebanyak 28 (40,0) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,703 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

#### 4. Analisis multivariate

Metode analisis multivariate adalah suatu metode statistika yang tujuannya adalah untuk menganalisis data yang terdiri dari banyak variabel serta diduga antar variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dimana minimal ada satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas serta terdapat korelasi atau keterikatan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Maka dapat diartikan bahwa analisis multivariate juga merupakan analisis yang melibatkan cara perhitungan yang kompleks. Tujuannya adalah agar dapat memahami struktur data berdimensi tinggi dan saling terkait satu sama lain.

Berdasarkan tabel di atas analisis multivariate yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistic dengan metode Backward Stepwise. Menunjukkan bahwa pelatihan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat dengan sig 0,013.

Nilai B menunjukkan angka positif (0,854) yang berarti pelatihan di rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dimana pelatihan rumah sakit yang baik maka kepuasan kerja akan baik.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Pengaruh Rekrutmen terhadap Kepuasan Kerja Perawat

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar perawat dalam kategori berkompeten, yaitu sebanyak 106 orang (67,9%). Berdasarkan hasil kuesioner dengan responden di

ketahui bahwa mereka mengetahui rekrutmen dengan baik dengan pekerjaannya terutama berkaitan dengan indikator keputusan perekrutan strategis. Dimana keputusan perekrutan strategis yang ada di Rumah Sakit Islam Faisal sangat jelas tahapan jenjang kariernya yaitu berbasis tenaga honorer, kontrak, dan pegawai tetap. Adapun perawat yang tidak berkompeten yaitu sebanyak 50 orang (32,1%).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 106 orang yang berkompeten dan cukup puas sebesar 58 perawat (67,4%) dan sebesar 48 (68,6%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 50 orang yang tidak berkompeten dan cukup puas sebesar 28 (32,6%) dan sebanyak 22 (31,4) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,880 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2014) yang menyatakan bahwa rekrutmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Mereka mengidentifikasi seleksi karyawan, pelatihan dan pengembangan keterampilan, potensi, serta motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

#### 2. Pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan Pelatihan yang terampil sebanyak 88 perawat (56,4%) sedangkan responden dengan kategori pelatihan yang tidak terampil sebanyak 68 perawat (43,6%).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 88 orang yang menjalani pelatihan dan cukup puas sebanyak 58 (67,6%), sedangkan dari 68 orang yang menjalani pelatihan tidak terampil dan kurang puas sebanyak 40

(57,1%). Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square diperoleh *p-value* sebesar 0,002 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2012) yang menyatakan bahwa besarnya pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja karyawan yang diperoleh dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 51,90%.

### 3. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan motivasi perawat cukup baik sebanyak 142 perawat (91%) sedangkan responden dengan kategori motivasi perawat kurang baik sebanyak 14 pasien (9%).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 142 orang yang memiliki motivasi cukup baik dan cukup puas sebesar 83 perawat (96,5%) dan sebesar 59 (84,3%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 14 orang yang memiliki motivasi kurang baik dan cukup puas sebesar 3 (3,5%) dan sebanyak 11 (15,7) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,008 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel motivasi berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saleem, dkk (2010) menggambarkan sebagai tenaga penggerak yang membuat seseorang memiliki keinginan untuk melakukan yang terbaik dari apa yang mereka lakukan. Teori motivasi terbaik yang diketahui adalah teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow (Robbin, 2015:128). Maslow menyatakan bahwa di dalam diri manusia terhadap hierarki 5 kebutuhan yaitu kebutuhan fisiologi, kebutuhan rasa aman, social penghargaan dan aktualisasi diri

### 4. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat

Berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 156 sampel yang diteliti, bahwa responden yang menyatakan motivasi perawat cukup baik sebanyak 91 perawat (58,3%) sedangkan responden dengan kategori motivasi perawat kurang baik sebanyak 65 pasien (41,7%).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 91 orang yang memiliki lingkungan kerja cukup baik dan cukup puas sebesar 49 perawat (57%) dan sebesar 42 (60%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 65 orang yang memiliki lingkungan kerja kurang baik dan cukup puas sebesar 35 (43,0%) dan sebanyak 28 (40,0) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,703 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukti Wibowo (2014) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan baik lingkungan kerja fisik dan non fisik. Hasil temuan yang dilakukan oleh Robbin juga tidak sejalan dengan hasil penelitian yang didapatkan yang menyatakan bahwa sebagian besar karyawan lebih menyukai bekerja dalam fasilitas yang bersih dan modern dan didukung dengan peralatan yang memadai.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa rekrutmen tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar dengan nilai  $p=0,880$ . Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,880 (*p-value* <0,05), yang berarti bahwa variabel pengetahuan tidak

- berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.
2. Ada pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar dengan nilai  $p=0,002$ . Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 88 orang yang menjalani pelatihan dan cukup puas sebanyak 58 (67,6%), sedangkan dari 68 orang yang menjalani pelatihan tidak terampil dan kurang puas sebanyak 40 (57,1%). Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,002 ( $p$ -value  $<0,05$ ), yang berarti bahwa variabel pelatihan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja dan indikator yang paling besar pengaruhnya adalah indikator pelatihan.
  3. Ada pengaruh motivasi terhadap kepuasan perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar dengan nilai  $p=0,008$ . Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 142 orang yang memiliki motivasi cukup baik dan cukup puas sebesar 83 perawat (96,5%) dan sebesar 59 (84,3%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 14 orang yang memiliki motivasi kurang baik dan cukup puas sebesar 3 (3,5%) dan sebanyak 11 (15,7) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji  $chi$ -square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,008 ( $p$ -value  $<0,05$ ), yang berarti bahwa variabel motivasi berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.
  4. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar. dengan nilai  $p=0,703$ . Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 91 orang yang memiliki lingkungan kerja cukup baik dan cukup puas sebesar 49 perawat (57%) dan sebesar 42 (60%) perawat yang tidak puas, sedangkan dari 65 orang yang memiliki lingkungan kerja kurang baik dan cukup puas sebesar 35 (43,0%) dan sebanyak 28 (40,0) perawat yang kurang puas. Hasil analisis menggunakan uji  $chi$ -square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,703 ( $p$ -value  $<0,05$ ), yang berarti bahwa variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja.
  5. Variable pelatihan dan motivasi merupakan variabel pemasaran internal yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. namun yang paling berpengaruh antara variabel pelatihan dan motivasi, variabel pelatihan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar dengan nilai B sebesar 0,854 dan nilai sig. 0,013 yaitu pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat.

#### SARAN

1. Untuk Rumah Sakit Islam Faisal lebih memperhatikan tata cara rekrutmen agar semua perawat yang terpilih dapat berkompeten dan loyal terhadap Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar
2. Bagi perawat lebih memperhatikan pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh Rumah Sakit agar setelah pelatihan bisa meningkatkan kinerjanya
3. Bagian kepegawaian agar senantiasa memberikan reward kepada perawat yang memiliki kinerja bagus agar perawat juga dapat termotivasi dan mendapatkan kepuasan atas apa yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Faisal

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aburoub, A. S. et.al. 2011. *Relationship Between Internal Marketing And Service Quality with customers' satisfaction*. International Journal of



- marketing studies vol. 3, No. 2; May 2011. (online). [www.ccsenet.org/ijms](http://www.ccsenet.org/ijms). Diakses tanggal 07 Maret 2014.
- Accenture. 2013. *Defining Success 2013 Global Research Result* Source: IWD 2013 Survey Copyright © 2013 Accenture All rights reserved : USA.
- Ahmad. A. M. & Al-Borie, H.M. 2012. *Impact Of Internal Marketing on Job Satisfaction and Organizational Commitment : A Study of Teaching Hospitals in Saudi Arabia*. Business and Management Research Vol. 1, No. 3; 2012, ISSN 1927-6001 E-ISSN 1927-601X. (Online). [www.sciedu.ca/bmr](http://www.sciedu.ca/bmr). Diakses tanggal 07 Maret 2014.
- Ahmad, N. Iqbal, N dan Sheeraz, M. 2012. *The effect of intenal marketing on employee retention in Pakistani Banks*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, (online), Vol.2, No. 8 (<http://www.hrmas.com/admin/pics/1055.pdf>). Diakses 22 Maret 2014.
- Ahmed, P.K & Rafiq, M. 200. *Internal Marketing Tools And Concepts for Costumer-Focused Management*. Butterworth-Heinermann : Great Britain.
- Al. Hawary, S. I. S. et. Al. 2013. *The Impact Of Internal Marketing On Employee's Job Satisfaction Of Commercial Banks in Jordan* *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research in Business* copy right © 2013 Institute Of Interdisciplinary Business January 2013 Vol 4, No. 9 (Online). [ijrb.webs.com](http://ijrb.webs.com). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Anik, S. 2013, *Faktor Yang Berhubungan Dengan Turnover Intentions Perawat Di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar*. (Skripsi) Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Azedo, D. 2012. *Internal Marketing in Portuguese Health Care*. Public Policy and administration 2012, T. 11, Nr. 4 / 2012, Vol. 11, No. 4 p. 641-658 ISSN 2029-2872 (online) [www.murni.eu](http://www.murni.eu). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Berupa Aksara Publisher : Jakarta.
- Bagian Rekam Medis. 2011. *Laporan Kegiatan Pelayanan Medis*. Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf UMI: Makassar.
- Bagian Rekam Medis. 2012. *Laporan Kegiatan Pelayanan Medis*. Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf UMI : Makassar.
- Bagian Rekam Medis. 2013. *Laporan Kegiatan Pelayanan Medis*. Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf UMI : Makassar.
- Bellaouaed, Myriam dan Garm, Abdelkader. 2012. *Internal Marketing as a now alternative for the service employees' performance: an Ampirical Study*, *Revue de Communication et de Marketing*, (online). ([http://halshs.archives.ouvertes.fr/docs/00/70/60/50/PDF/Article "Revue de Communication et de Marketing.pdf](http://halshs.archives.ouvertes.fr/docs/00/70/60/50/PDF/Article%20Revue%20de%20Communication%20et%20de%20Marketing.pdf)). Diakses 22 Maret 2014.
- Che Ha, Abu Bakar & Jaafar, J. 2007. *Internal Marketing issues in service organization in Malaysia*. International Review of Business Research Papers, 3 (5), 134-145.
- Chang, C.S & Chang, H.H. 2007. Effects of internal marketing on nurse job satisfaction and organizational commitment: Example Of Medical Centers In Southern Taiwan. J. Nurs Res. Pubmed US National Library of Medicine National

- Institutes Of Health. (Online). <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18080971>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Chang, C.P & Chang W.C. 2012. *Internal Marketing Practices and Employees' Turnover Intentions In Tourism and Leisure Hotels*. The Journal Of Human Resource And Adult Learning Vol. 4, Num 2. (online). <http://www.hraljournal.com/page/17%20Cheng.Ping%20Chang.pdf>. Diakses 23 Januari 2014.
- Chen, C. B & Kao, P. L. 2011. *The Effects of The Hospitals Marketing Promotion On Consumers' Choice Of Hospitals Consumers*. The Journal Of Human Resource and Adult Learning Vol. 7, Num. 2, December 2011. (Online). [www.sciedu.ca/bmr](http://www.sciedu.ca/bmr). Diakses tanggal 07 Maret 2014.
- Chen, Yu-Chuan dan Lin, Shinyi. 2013. *Applying Importance- Performance Analysis for Improving Internal Marketing Of Hospital Management In Taiwan*. International Business Research, Vol. 6, No. 4. (Online) [http://ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/viewFile/25621/1583\\_0](http://ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/viewFile/25621/1583_0). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Chen, Yu- Chuan dan Lin, Shinyi. 2013. *Modelling internal marketing and employee loyalty: A Quantitative Approach*. Canadian Center of Science And Education, Vol. 9 No. 5, (online). <http://ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/viewFile/26969/16458>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Craswell, J.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Elsamen, A.A dan Alshuriden, M. 2012. *The Impact Of Internal Marketing on internal Services Quality: A Case Study in a Jordanian Pharmaceutical Company*, *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 2. (online). <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/16968>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Gad, K. A. 2011. *The Role of Internal Marketing in Job Satisfaction of Employees in the National Bank of Egypt*. Associate Professor of Marketing, Collage of Management and Technology Arab Academy for Science. Technology and Maritime Transport Shale (rad@aucenegr.itg. (online). <http://www.bu.edu.eg>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga : Jakarta.
- Kreitner, R & Kinicki, A. 2014. *Prilaku Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Langitan R.E. 2010. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kejadian Turnover Perawat Pelaksana Tahun 2009 Di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok (Tesis)*. Universitas Indonesia: Depok.
- Lhepalala R.P. 2006. *Factor Influencing Nursing Turnover In Selected Private Hospitals in England (Thesis)*. University of South Africa : South Africa.
- Lings, L & Greenley. 2009. *The Impact Of Internal and External Market Orientation S On Firm Performance*. *Journal of Strategic Marketing*, 17 (1). pp. 41-53. (online). QUT Digital Repository: <http://eprints.qut.edu.au/>. Diakses Taggal 07 Maret 2014.
- Lilopoulus & Priporas. 2011. *The effect of internal marketing on job satisfaction in health services: a pilot study in public hospitals in Northem Greece*. *Ilopoulus and Priporas BMC Health Services*

- Research*, 2011, 11:261. (online) <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/261>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Masroor, M., Faki, J. 2009. *Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses*. *Business Intelligence Journal*, January, 123-137.
- Mathis, R. L & Jackson, J, H, 2011. *Human Resource Management edisi 10*. Salemba Empat : Jakarta.
- Nursalam, 2013. *Manajemen Keperawatan. Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba medika : Jakarta.
- Ogunnaike, O.O, Oyeniyi, O dan Adenenji, A.A. 2013. *Internal Marketing Practices and Job Satisfaction: Evidence from a Nigerian Distribution, Vol 3*, Issue 3. (online). <http://covenantuniversity.edu.ng/content/download/20996/134342/file/leke+pub+4.pdf>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Poor, E. R. 2013. *Evaluate The Effect Of Internal Marketing On Employees Behavior (Case Study: Guilan Private Insurance Companies)*. *IJRRAS* 16 (1) July 2013. (online). [www.arpapress.com/Volumes/Vol16Issue1/IJRRAS\\_16\\_1\\_15.pdf](http://www.arpapress.com/Volumes/Vol16Issue1/IJRRAS_16_1_15.pdf). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Program Pascasarjana. 2012. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi Edisi 4*. Universitas Hasanuddin : Makassar.
- Qayum, M. N & Sahaf, M, A. 2013. *Internal Marketing: A pre-requisite for Employee satisfaction in Universitas*. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN (Online): 23108028, ISSN (Print): 2319-801X, Volume 2, Issue 5 (May 2013). PP 50-55. (online). [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Ribhan. 2011. *Internal Marketing: The Impact of Job Satisfaction, Organizational Commitment to Customers Satisfaction*. *Fokus Ekonomi (FE)* Vol. 10, No. 2. (online). <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe2/article/viewFile/235/172>. Diakses Tanggal 07 Maret 2017.
- Robbin, S. P & Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 1 Edisi 12*. Salemba Empat : Jakarta.
- Robbins, S. P & 2006. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Salem, K. M. O. 2013. *The Relationship between Internal Marketing Orientation and Employee Job Satisfaction In Publik Sector*. (online). [www.macrothink.org/ijld](http://www.macrothink.org/ijld). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Sreenivas, T. et.al. 2013. *An Analysis On Marketing Mix In Hospitals*. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences* ISSN: 2278-6236. Vol. 2 | No. 4 | April 2013. (online). [www.garph.co.ut](http://www.garph.co.ut). [www.sciedu.ca.brnr](http://www.sciedu.ca.brnr). Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sukodjo. H. 2012. *Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Timur*. *Jurnal Apnlaimkas* ISSN: 1693-5241. (online) <http://jurnaljam.ub.ac.id>. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.
- Sunyoto. D. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya*

- Manusia (Praktik Penelitian)*. CAPS: Yogyakarta.
- Supriyanto & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Thoha, M. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Welda, A. 2012. *Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan, dan Lingkungan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mh Thamrin Salemba*. (Skripsi). Universitas Indonesia : Jakarta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi 3*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Zaman, K. et.al. 2012. *Impact of internal marketing on market orientation and Business Performance*. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 12 [Special Issue – June 2012]. (online).  
[http://ijbssnet.com/Journals/Vol\\_3\\_12\\_Special\\_Issue\\_June\\_2012/8.pdf](http://ijbssnet.com/Journals/Vol_3_12_Special_Issue_June_2012/8.pdf).  
 f. Diakses Tanggal 07 Maret 2014.

#### Lampiran :

Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Rekrutmen Perawat di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Rekrutmen	Frekuensi	
	N	%
Kompeten	106	67,9
Tidak Kompeten	50	32,1
Jumlah	156	100

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pelatihan di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Pelatihan	Frekuensi	
	N	%
Terampil	88	56,4
Tidak Terampil	68	43,6
Jumlah	156	100

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Perawat di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Motivasi	Frekuensi	
	N	%
Cukup Baik	142	91
Kurang Baik	14	9
Jumlah	156	100

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.9 Distribusi Responden Berdasarkan Lingkungan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Lingkungan kerja	Frekuensi	
	N	%
Cukup Baik	91	58,3
Kurang Baik	65	41,7
Jumlah	156	100

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.10 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Kepuasan kerja	Frekuensi	
	N	%
Cukup Puas	86	55,1
Kurang Puas	70	44,9
Jumlah	156	100

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.12 Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Rekrutmen	Kepuasan Kerja				Jumlah		Uji Statistik
	Cukup Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kompeten	58	67,4	48	68,6	106	25,9	$p= 0,880$
Tidak Kompeten	28	32,6	22	31,4	50	74,1	
Jumlah	86	100	70	100	156	100	

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.13 Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Pelatihan	Kepuasan Kerja				Jumlah		Uji Statistik
	Cukup Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Terampil	58	67,6	30	42,9	88	56,4	$p= 0,002$
Tidak Terampil	28	37,4	40	57,1	68	43,6	
Jumlah	86	100	70	100	156	100	

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.14 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Motivasi	Kepuasan Kerja				Jumlah		Uji Statistik
	Cukup Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup Baik	83	96,5	59	84,3	142	91,0	$p= 0,008$
Kurang Baik	3	3,5	11	15,7	14	9,0	
Jumlah	86	100	70	100	156	100	

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.14 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di Ruang Rawat Inap RS Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2019

Lingkungan Kerja	Kepuasan Kerja				Jumlah		Uji Statistik
	Cukup Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup Baik	49	57	42	60	91	58,3	$p= 0,703$
Kurang Baik	37	43,0	28	40,0	65	41,7	
Jumlah	86	100	70	100	156	100	

Sumber: Data Primer 2019

Tabel 5.15 Variables in the Equation

Step		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
1 <sup>a</sup>	PELATIHAN	,854	,345	6,148	1	,013	2,350	1,196	4,618
	MOTIVASI	1,282	,693	3,423	1	,064	3,605	,927	14,022
	Constant	-2,827	,826	11,713	1	,001	,059		

a. Variable(s) entered on step 1: PELATIHAN, MOTIVASI.