

TESIS

**PENGARUH *EMPOWERMENT* DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RSUD KOTA
MAKASSAR DAN RS STELLA MARIS**



**ANUGERAH YANUAR AZIS
K022191006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

HALAMAN PENGANTAR

**PENGARUH *EMPOWERMENT* DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RSUD KOTA
MAKASSAR DAN RS STELLA MARIS**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Administrasi Rumah Sakit

Disusun dan diajukan oleh:

ANUGERAH YANUAR AZIS

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

TESIS

**PENGARUH *EMPOWERMENT* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN
KERJA PERAWAT DI RSUD KOTA MAKASSAR DAN STELLA MARIS**

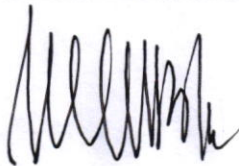
Disusun dan diajukan oleh

**ANUGERAH YANUAR AZIS
Nomor Pokok K022191006**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 07 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**MENYETUJUI
KOMISI PENASIHAT,**

Pembimbing Utama



Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc.
NIDN. 8806601019

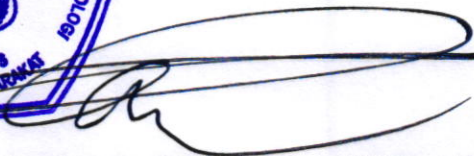
Pembimbing Pendamping



Dr. dr. A. Indahwaty Sidin., MHSM
Nip. 197301042000122001

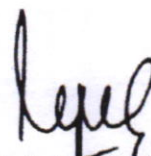


Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin



Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed
Nip. 196706171999031001

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Rumah Sakit



Dr. Syahrir A. Pasinringi., MS
Nip. 196502101991031006

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anugerah Yanuar Azis

Nomor Pokok : K022191006

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahawa karya tulissan saya berjudul :

Pengaruh *Empowerment* Dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Kota Makassar Dan RS Stella Maris

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 14 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Anugerah Yanuar Azis

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *Workplace Spirituality* Dan Leader Member Exchange (LMX) Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Perawat Di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Dan RS Stella Maris”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada **Dr. dr. Noer Bahry Noor, MSc** selaku pembimbing I dan **Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM** selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada **Dr. Fridawaty Rivai, SKM., MARS, Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes., Dr. dr. Rachmat Latief, Sp.PD., KPTI, M.Kes., FINASIM** selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan kritikan yang sangat bermanfaat.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin, M.Sc** selaku Direktur Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
4. **Dr. Syahrir A.Pasinringi, MS**, selaku ketua Program Studi Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh dosen dan staf Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan pengetahuan.
6. Seluruh staf RSUD Kabupaten Barru atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan **MARS XX** yang tanpa hentinya memberikan semangat yang luar biasa.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis dengan penuh rasa sayang dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta, Ibunda **Hj. Fibriani Sulianti** dan Ayahanda **dr. H. Abdul Azis M. M.Kes**, Istri

tercinta **Intan Ayu Sawitri S.Ked** serta keluarga besar atas segala dukungan berupa materi, doa, kesabaran, pengorbanan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Makassar, Juli 2021

Anugerah Yanuar Azis

DAFTAR ISI

TESIS	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kajian Masalah	9
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian	19
E. Manfaat Penelitian	20
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Tinjauan Umum Empowerment	22
B. Tinjauan Umum Self Efficacy	28
C. Tinjauan Umum Kepuasan Kerja.....	35

D. Penelitian Terdahulu	42
E. Mapping Teori	48
F. Kerangka Teori	51
G. Kerangka Konsep.....	52
H. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	54
Alat dan Cara Pengukuran	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Jenis Penelitian	59
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	59
C. Populasi dan Sampel	59
D. Jenis Dan Sumber Data	63
E. Metode Pengumpulan Data.....	63
F. Metode Pengukuran.....	64
G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data	64
H. Hipotesis Penelitian.....	67
I. Alur Penelitian.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
B. Hasil Penelitian	72
a) Analisis Univariat.....	75
b) Analisis Biraviat.....	80
c) Analisis Multivariat	83
C. Pembahasan.....	87
D. Implikasi Manajerial.....	122
E. Keterbatasan Penelitian	124
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125

B. Saran	127
DAFTAR PUSTAKA.....	130
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	136
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden	144
Lampiran 3. Analisis Crosstabulation Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian	156
Lampiran 4. Output SPSS.....	162
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	220
Lampiran 6. Curriculum Vitae	221

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2. Mapping Teori.....	48
Tabel 3. Definisi Operasional dan Kiriteria Objektif	54
Tabel 4. Distribusi Jumlah Populasi Penelitian di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Tahun 2020.....	60
Tabel 5. Jumlah sampel masing-masing Subpopulasi Penelitian.....	62
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2021.....	72
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	74
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian Perawat Instalasi Rawat Inap Tahun 2021	75
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	76
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Empowerment</i> Berdasarkan Dimensi/Indikator pada Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	77
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Self Efficacy</i> Berdasarkan Dimensi/Indikator pada Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	78
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Dimensi/Indikator pada Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	79
Tabel 13. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel <i>Empowerment</i> di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021.....	80
Tabel 14. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel <i>Empowerment</i> di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021.....	81
Tabel 15. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel <i>Self Efficacy</i> di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	81
Tabel 16. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel <i>Self Efficacy</i> di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	82
Tabel 17. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel kepuasan kerja di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021.....	82
Tabel 18. Hasil Analisis Independent T-Test Variabel kepuasan kerja di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021.....	83
Tabel 19. Analisis Bivariat Variabel Dependen Terhadap Variabel Independen pada RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021.....	87

Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Logistik Variabel Independen terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021	.84
Tabel 21. Perbandingan nilai Standar Coefficient (Beta) untuk Uji Kekuatan Pengaruh Variabel terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 202184
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Variabel Empowerment Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021144
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Variabel <i>Self Efficacy</i> Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021147
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan Variabel Kepuasan Kerja Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Tahun 2021149
Tabel 25. Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>empowerment</i>156
Tabel 26. Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>self efficacy</i>	...158
Tabel 27. Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel Kepuasan Kerja160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kajian Masalah Penelitian	11
Gambar 2. Kerangka Teori	51
Gambar 3. Kerangka Konsep	52
Gambar 4. Model Diagram Jalur Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISTILAH

Depkes	: Departemen Kesehatan
<i>Empowerment</i>	: Pemberdayaan
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
<i>Outcomes</i>	: Hasil
SDM	: Sumber Daya Manusia
LMX	: Leader Member Exchange
POS	: <i>Perceived Organizational Support</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	136
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden	144
Lampiran 3. Analisis Crosstabulation Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian	156
Lampiran 4. Output SPSS	162
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	220
Lampiran 6. Curriculum Vitae	221

ABSTRAK

ANUGERAH YANUAR AZIS. *Pengaruh Empowerment Dan Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Kota Makassar Dan RS Stella Maris* (Dibimbing oleh **Noer Bahry Noor** dan **A. Indahwaty Sidin**)

Kepuasan kerja adalah sikap yang seorang karyawan tentang pekerjaan dan organisasi di mana mereka melaksanakan pekerjaan tersebut sebagai reaksi afektif karyawan untuk pekerjaan yang didasarkan pada perbandingan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Empowerment* Dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Kota Makassar Dan RS Stella Maris.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* sehingga sampel pada penelitian ini adalah perawat di Instalasi Rawat Inap yang berjumlah 186 responden.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh *empowerment* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat, ada perbedaan variabel *empowerment*, *self efficacy* dan kepuasan kerja, dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris adalah variabel *self efficacy*. Oleh karena itu, diharapkan manajemen rumah sakit untuk kepuasan kerja perawat dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, penyusunan SOP tindakan yang mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan sesuai dengan kompetensi perawat, pemberian tugas kepada karyawan diharapkan pimpinan dapat memberikan tugas kepada karyawan yang sesuai dengan kemampuan karyawan, memberikan pelatihan dan memberikan sarana prasarana yang baik agar karyawan dapat melaksanakan tugas dengan kemampuan terbaik yang dimiliki.

Kata Kunci: Empowerment, Self Efficacy, Kepuasan Kerja, Perawat, Rumah Sakit



ABSTRACT

ANUGERAH YANUAR AZIS. *The Influence of Empowerment and Self Efficacy on Job Satisfaction of Nurses in Kota Makassar Hospital and Stella Maris Hospital* (Supervised by **Noer Bahry Noor** and **A. Indahwaty Sidin**)

Job satisfaction is the attitude that an employee has about the job and the organization in which they carry out the job as an employee's affective reaction to the job based on a comparison between the actual results and the desired results. This study aims to analyze the effect of Empowerment and Self Efficacy on the Job Satisfaction of Nurses in Makassar City Hospital and Stella Maris Hospital.

This type of research is a quantitative study using an observational study with a cross sectional study design. Sampling used stratified random sampling so that the sample in this study were nurses in the Inpatient Installation, amounting to 186 respondents.

The results showed that there was an influence of empowerment and self-efficacy on nurses' job satisfaction, there were differences in the variables of empowerment, self-efficacy and job satisfaction, and the variable that had the most influence on job satisfaction of hospital nurses in Makassar City Hospital and Stella Maris Hospital was the self-efficacy variable. Therefore, it is expected that hospital management for nurse job satisfaction by creating a safe and comfortable work environment, preparing SOPs for actions that are easy to understand and easy to implement in accordance with the competence of nurses, assigning tasks to employees, it is hoped that the leadership can give tasks to employees in accordance with the ability of employees, providing training and providing good infrastructure so that employees can carry out their duties to the best of their abilities.

Keywords: Empowerment, Self Efficacy, Job Satisfaction, Nurses, Hospitals



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia, adalah aset paling berharga dan paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh manusia. SDM dalam suatu organisasi berperan sebagai pelaksana fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*) (Daft, 2003). Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus memahami apa yang menjadi penyebab kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja karyawannya, karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan bekerja dengan lebih produktif dan setia dengan organisasinya, pekerja yang tidak puas dengan pekerjaannya akan bekerja dengan kurang produktif dan cenderung memiliki keinginan untuk berhenti dari pekerjaannya (Sarker et al, 2003).

Kepuasan kerja adalah sikap yang seorang karyawan tentang pekerjaan dan organisasi di mana mereka melaksanakan pekerjaan tersebut, secara metodologis kepuasan kerja didefinisikan sebagai reaksi afektif karyawan untuk pekerjaan yang didasarkan pada perbandingan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan (Alzubi, 2010). Kepuasan kerja menurut Robbins (2003) adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya yang

menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja karyawan bagi organisasi bermanfaat dalam meningkatkan kinerja, meningkatkan output dan efisiensi dalam menangani masalah karyawan, bagi individu kepuasan kerja menjadi salah satu indikator dalam kesejahteraan hidup (Indrawati, 2012).

Herzberg dalam Furnham *et al* (2009) menyatakan untuk menghilangkan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan dapat diwujudkan salah satunya dengan memberikan otonomi yaitu lebih memberdayakan (*Empowerment*) karyawannya. *Empowerment* muncul sebagai suatu konstruk yang dianggap penting bagi inovasi dan efektivitas organisasi (Gomez & Rosen, 2001), karena *Empowerment* merupakan salah satu bentuk mendorong karyawan untuk memotivasi diri sendiri.

Empowerment dalam perspektif organisasi adalah tindakan yang diambil oleh organisasi untuk berbagi kekuasaan dan pengambilan keputusan, karyawan yang diberdayakan akan merasa lebih baik tentang pekerjaan mereka dan diri mereka sendiri dan kemudian dapat meningkatkan kepuasan kerjanya (Hechanova *et al*, 2006). Penelitian mengenai *Empowerment* dan kepuasan kerja yang dilakukan Pelit *et al* (2011) bahwa *Empowerment* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu *self efficacy*. O'Reilly *et al* dalam Furnham *et al* (2009) mengemukakan bahwa

secara signifikan individu berbeda dalam memandang pekerjaan mereka, bahkan jika deskripsi pekerjaan mereka sama dan konstan, sehingga menunjukkan bahwa perbedaan pada setiap individu memiliki efek pada sikap kerja mereka. *Self efficacy* merupakan salah satu bahasan dari **teori** pembelajaran sosial dari Albert Bandura yang menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi, *self efficacy* muncul dari kemampuan diri seseorang yang memengaruhi cara berpikir, bagaimana memotivasi diri sendiri dan bagaimana harus bertindak, individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan atau mencapai (Ghufron & Rini, 2010). Beberapa penelitian akademik telah membuktikan bahwa *self efficacy* berhubungan dengan kontrol diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, kinerja dan tugas upaya dan upaya dalam pemecahan masalah (Cherian & Jolly, 2013).

Self efficacy mengacu kepada penghakiman orang atas kemampuan mereka untuk mengatur dan mengeksekusi tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan kinerja (Niu, 2010). (Niu, 2010) mendefinisikan *Self efficacy* sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan tugas tertentu dalam konteks tertentu. *Self efficacy* juga bisa didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu atau believe yang dirasakan dalam kemampuan seseorang

mengatur dan melaksanakan program yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

Philip & Gully dalam Engko (2008), menyatakan *Self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan *self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku terutama dalam menyelesaikan tugas dan tujuan. Apabila diaplikasikan ke dalam dunia kerja *self efficacy* dapat didefinisikan sebagai keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk mengarahkan motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan pekerjaannya (Avey et al. 2009). Para peneliti menemukan bahwa orang dengan tingkat *self efficacy* tinggi lebih mampu mengatasi situasi sulit daripada individu dengan *self efficacy* rendah (Heuven et al.dalam Mustafa & Oya, 2012).

RSUD Kota Makassar adalah salah satu rumah sakit kelas B milik pemerintah Kota Makassar sedangkan RS Stella Maris adalah salah satu rumah sakit swasta Kelas B. Adapun jumlah kebutuhan tenaga keperawatan berdasarkan Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit harus sama dengan jumlah tempat tidur pada instalasi rawat inap sedangkan untuk kualifikasi dan kompetensi disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Penelitian dilakukan di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris yang memiliki permasalahan pada pengelolaan SDM yang memiliki dampak pada ketidakpuasan kerja perawat. Perawat yang merasa

puas dalam pekerjaannya akan memberikan pelayanan lebih baik dan bermutu kepada pasien rumah sakit sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien juga terpenuhi, yang pada akhirnya meningkatkan citra dan pendapatan rumah sakit (Croese, 1999).

Pengukuran kepuasan kerja tenaga perawat tidak hanya penting untuk mengetahui kinerja rumah sakit terutama bidang ketenagaannya, tetapi juga untuk menentukan strategi manajemen dimasa mendatang. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kepuasan kerja perawat untuk kemajuan rumah sakit kedepannya. Berdasarkan data kepuasan kerja perawat yang diperoleh peneliti di RSUD Kota Makassar yaitu pada tahun 2018 sebesar 68,9% dan sebesar 71,57% pada tahun 2019. Hal tersebut belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh RSUD Kota Makassar yaitu kepuasan kerja >85% sedangkan RS Stella Maris yaitu untuk tahun 2015 sebesar 84,53%, tahun 2016 sebesar 82,58%, dan tahun 2017 sebesar 82,12%. Dimana hal tersebut dapat dilihat untuk RS pemerintah yang rendah sedangkan untuk RS Swasta cukup tinggi sehingga hal tersebut dapat menjadi masalah yang dapat menurunkan tingkat kinerja perawat yang juga dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Adapun hasil wawancara tidak terstruktur dengan beberapa perawat di RSUD Kota Makassar menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja yaitu kurangnya pendelegasian tugas dari pimpinan dalam hal ini pimpinan kepada bawahannya agar segala sesuatu yang

berhubungan dengan pengambilan keputusan di masing–masing unit dapat berjalan tanpa harus menunggu kepala ruangan, merasa kurang diberdayakan (*empowerment*) tentang pekerjaan mereka, masih kurangnya kesempatan perawat untuk menempati jabatan yang lebih tinggi, kurang dipercaya dalam kemampuan mengatur dan melaksanakan program (*self efficacy*) dan masih kurangnya penghargaan kepada perawat yang berprestasi dalam penyelesaian segala kegiatan dan tugasnya. Sedangkan di RS Stella Maris menyatakan bahwa beberapa perawat telah diberdayakan (*empowerment*) tentang pekerjaan mereka serta diberi tanggung jawab dan mampu dipercaya dalam melaksanakan program sehingga hal tersebut dapat dilihat angka kepuasan kerja yang cukup tinggi dibandingkan dengan RSUD Kota Makassar.

Otorisasi pekerja mencakup siklus jadwal kerja dan model dari aktifitas otorisasi dijalankan sesuai dengan apa yang ditentukan dalam organisasi, hal ini berhubungan dengan kepuasan kerja yang di dapat oleh para karyawan. Sebagai perusahaan yang memahami bentuk kontribusi aktif karyawan (Wilkinson, 1998 dalam Javed et al, 2014) dan mendorong karyawan tersebut untuk dapat membuat keputusan yang independen. Menurut Michailova (2002) dalam Javed et al (2014) menyatakan bahwa tata cara administrasi harus dimulai dari bawah untuk menanamkan kepercayaan diantara para karyawan

Situasi kerja yang diberdayakan akan lebih besar kemungkinannya untuk memiliki praktek manajemen yang bisa meningkatkan perasaan pekerja tentang kepercayaan pada organisasi dan kepuasan kerja (Chazanah, 2008). Pemberdayaan karyawan merupakan bentuk kebebasan di mana karyawan mengambil keputusan untuk memastikan kepuasan maksimal kepada pelanggan, pemberdayaan adalah awal fundamental dan aspek yang luar biasa untuk pencapaian keberhasilan pertumbuhan bisnis dan meningkatkan produktivitas (Akbar et al, 2011). Karyawan yang diberdayakan akan merasa lebih baik tentang pekerjaan mereka dan diri mereka sendiri dan kemudian dapat meningkatkan kepuasan kerjanya (Hechanova et al, 2006). Sedangkan untuk *self efficacy* dimana Paulus &Sigiro (2005) berpandangan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat terbentuk karena *self efficacy*. Orang yang memiliki *self efficacy* tinggi dan rendah tingkat kepuasannya juga akan berbeda.

Menurut Strauss & Sayles (1990) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

RSUD Kota Makassar adalah salah satu rumah sakit pemerintah kota Makassar juga sebagai salah satu rumah sakit rujukan, yang dimana perawatnya cenderung yang kurang puas dalam bekerja. Sedangkan untuk RS Stella Maris yaitu salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Makasar, dengan kepuasan kerja perawatnya yang cukup tinggi. Hal tersebut berarti tingkat kepuasan kerja untuk RS Swasta lebih tinggi dibandingkan RS Pemerintah, dari rasa kepuasannya tentu akan berdampak pada pelayanan yang diberikan menjadi baik. Selain itu, banyaknya perawat yang merasa tidak puas memungkinkan perawat menjadi tidak loyal pada Rumah Sakit. Pentingnya kepuasan kerja perawat untuk kemajuan rumah sakit kedepannya karena perawat adalah Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan di Rumah Sakit yang merupakan jumlah terbesar dari seluruh petugas kesehatan.

Peneliti memilih RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris sebagai tempat penelitian karena berdasarkan data masalah dan hasil wawancara yang didapatkan bahwa rendahnya kepuasan kerja perawat yang disebabkan perawat merasa kurang diberdayakan (*empowerment*) dan kurang dipercaya dalam kemampuan mengatur dan melaksanakan program (*self efficacy*) serta peneliti ingin membandingkan bagaimana pengaruh variabel *empowerment* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja antara rumah sakit pemerintah dan swasta. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dapat melakukan analisa lebih lanjut mengenai pengaruh variabel *empowerment* dan *self efficacy*

terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

B. Kajian Masalah

Empowerment dilakukan di dalam organisasi dilakukan di dalam organisasi dengan fokus pada penyediaan produk dan jasa pelayanan. Melalui konsep ini, karyawan diberi wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar dalam mengambil keputusan. Untuk itu dibutuhkan komunikasi atau saling tukar menukar informasi dan pengetahuan antara manajer dan karyawan sehingga para karyawan dapat benar-benar memahami tugasnya dan dapat memberikan kontribusi yang nyata pada pencapaian prestasi organisasi.

Selain program pemberdayaan penting untuk peningkatan kepuasan, juga perlu diperhatikan juga *self efficacy* dari para karyawan. *Self efficacy* adalah sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan dengan sukses beberapa tindakan atau masa depan dan mencapai beberapa hasil. Menurut Bandura (1985) dalam Gardner & Pierce (2006), efikasi diri mencerminkan suatu keyakinan individu sesaat disaat kemampuan mereka melaksanakan suatu tugas spesifik pada suatu tingkatan kinerja yang spesifik.

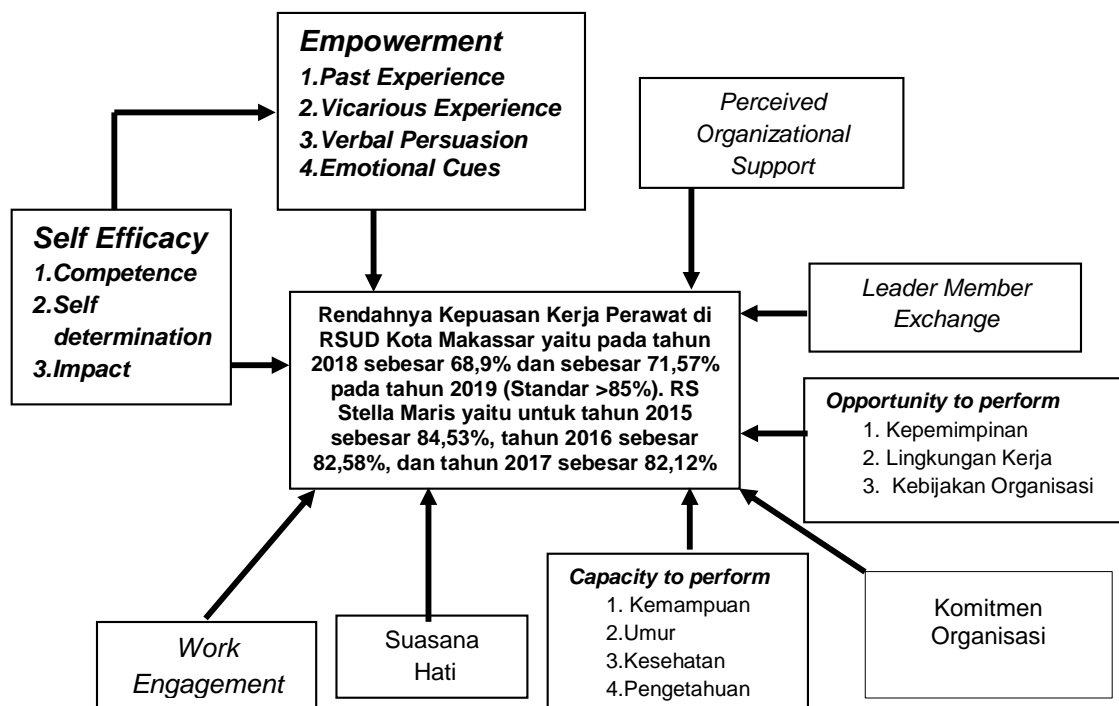
Kepuasan kerja merupakan sebuah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka telah lakukan dan

memberikan nilai penting. Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam kepuasan kerja perawat, hal tersebut dikemukakan oleh teori Luthans (2006) yang membagi menjadi enam dimensi yaitu Pekerjaan itu sendiri, Gaji dan imbalan, Kesempatan promosi jabatan, Pengawasan oleh pimpinan, Rekan kerja dan Lingkungan kerja. Sedangkan teori Spector (1997) membagi ke dalam sembilan dimensi yaitu Gaji, Promosi, Supervise, Tunjangan Tambahan, Penghargaan, Prosedur Kerja, Rekan Kerja, Jenis Pekerjaan dan komunikasi.

Dengan menggunakan faktor-faktor penentu kepuasan kerja, terdapat beberapa research dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Debora (2006), peningkatan kepuasan kerja disebabkan oleh adanya pemberian *empowerment* (pemberdayaan). Menurut Nugroho (2004) *empowerment* (pemberdayaan) juga berpengaruh positif. Paulus & Sigiro (2005) berpandangan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat terbentuk karena *self efficacy*. Orang yang memiliki *self efficacy* tinggi dan rendah tingkat kepuasannya juga akan berbeda. Temuan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian Javed et al (2014) dan Waqas et al (2014) bahwa pemberdayaan karyawan juga menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang diberi wewenang untuk menyelesaikan masalah sehari-hari dalam perusahaan merasa dihargai. Hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi

karyawan atau dengan kata lain pemberdayaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan beberapa teori diatas dan data yang didapatkan pada RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris Maka peneliti menggambarkan kajian masalah penelitian berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi sebagai berikut :



Gambar 1. Kajian Masalah Penelitian

(Teori O'Reilly et al dalam Furnham et al (2009); Gomez & Rosen (2001); Luthan (2006); Lusthaus et al. (2002); Eisenbenger et. al (2002); Schaufeli et al.(2002); Saks (2006), Darolia et al. (2010); Robbin & Judge (2017))

Dari kerangka kajian masalah diatas, bahwa beberapa variabel yang mempengaruhi penurunan kepuasan kerja dapat dilihat dengan menggunakan paradigma ilmu perilaku organisasi yaitu *empowerment* dan *self efficacy*. Peneliti menggunakan variabel *empowerment* dan *self efficacy* karena berdasarkan beberapa jurnal terdahulu yang menyatakan bahwa *empowerment* dan *self efficacy* adalah salah satu variabel yang banyak mempengaruhi kepuasan kerja karyawan serta berdasarkan data masalah dan hasil wawanacar yang didapatkan pada RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris.

Rendahnya RSUD Kota Makassar yaitu pada tahun 2018 sebesar 68,9% dan sebesar 71,57% pada tahun 2019 dan RS Stella Maris yaitu untuk tahun 2015 sebesar 84,53%, tahun 2016 sebesar 82,58%, dan tahun 2017 sebesar 82,12% (Standar >85%). Kepuasan kerja perawat dinilai sangat penting keberadaannya karena kepuasan kerja akan menunjang segala aktivitas selama bekerja. Melalui kepuasan kerja dapat diketahui kekurangan maupun kelebihan dari karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta sampai dimana keahlian dan kemampuan dalam bekerjanya. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan menghasilkan pekerjaan yang jauh lebih baik. Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kinerja menjadi rendah, ketidakhadiran (absensi) tinggi, sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif. Selain itu kepuasan kerja dianggap sangat

penting karena adanya biaya akibat ketidakpuasan dalam *employee turnover*, *absenteeism* dan kinerja (Beck, 2000).

Empowerment dalam persepektif organisasi adalah tindakan yang diambil oleh organisasi untuk berbagi kekuasaan dan pengambilan keputusan, karyawan yang diberdayakan akan merasa lebih baik tentang pekerjaan mereka dan diri mereka sendiri dan kemudian dapat meningkatkan kepuasan kerjanya (Hechanova et al, 2006). Teori *Empowerment* oleh Drake & Slater (2007) yang terdiri dari tiga indikator yaitu *competence*, *self determination* dan *impact*. *Empowerment* muncul sebagai suatu konstruk yang dianggap penting bagi inovasi dan efektivitas organisasi (Gomez & Rosen, 2001), karena *Empowerment* merupakan salah satu bentuk mendorong karyawan untuk memotivasi diri sendiri.

Menurut Porter & Steers (1974) bahwa ketidakhadiran atau datang terlambat lebih spontan sifatnya sehingga bisa mencerminkan ketidakpuasan kerja. Teori *self efficacy* oleh Bandura (2001) yang terdiri dari empat indikator yaitu *past experience*, *vicarious experience*, *verbal experience* dan *emotional cues* dan teori kepuasan kerja oleh Luthans (2006) ada enam indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji dan imbalan, kesempatan promosi jabatan, pengawasan oleh pimpinan, rekan kerja, dan lingkungan kerja. *Self efficacy* sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan tugas tertentu dalam konteks tertentu *self efficacy* juga bisa

didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu atau believe yang dirasakan dalam kemampuan seseorang mengatur dan melaksanakan program yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan (Niu, 2010). Teori *self efficacy* oleh Bandura (2001) yang terdiri dari empat indikator yaitu *past experience*, *vicarious experience*, *verbal experience* dan *emotional cues*.

Perceived organizational support atau persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan sangat berperan penting karena dukungan organisasi yang dirasakan karyawan ini dinilai sebagai kepastian akan tersedianya bantuan dari organisasi ketika bantuan tersebut dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas karyawan agar dapat bekerja secara efektif serta untuk menghadapi situasi-situasi yang mengandung tekanan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Berdasarkan penelitian oleh Darolia *et al.* (2010) menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *perceived organizational support*, motivasi kerja dan komitmen organisasi (Darolia *et al.*, 2010). Hal ini pun sejalan dengan penelitian Saks (2006) bahwa *perceived organizational support* mempengaruhi kepuasan, yang di mediasi oleh *work engagement*(Saks, 2006).

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama bagi organisasi. Kepemimpinan yang baik mampu meningkatkan produktivitas kerja dan mengubah budaya organisasi yang buruk di dalam sebuah perusahaan (Bass and Avolio, 2000). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Voon *et al* (2011)

yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja bawahan. Beberapa teori kepemimpinan lainnya, sebagian besar mengandaikan bahwa para pemimpin memperlakukan para bawahannya mereka dengan cara yang sama. Sedangkan teori LMX berbeda dengan pendekatan kepemimpinan yang lain karena berpendapat bahwa atasan yang efektif ditentukan dengan kualitas interaksi atasan dan bawahannya, sementara pendekatan yang lain tidak mampu memaparkan keunikan hubungan yang dibentuk dari interaksi atasan dan bawahan tersebut (Harris, 2004).

Karyawan yang memiliki LMX yang berkualitas tinggi akan termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang kualitasnya lebih dari yang diharapkan karena ada rasa percaya antara atasan dan bawahan (Chen and Chang, 2008). Penelitian yang telah dilakukan oleh Alabi (2012), menyatakan bahwa peningkatan kualitas interaksi antara pimpinan dan bawahan seperti hubungan emosional dan sikap hormat akan meningkatkan komitmen pegawai yang hasilnya akan mendorong munculnya kinerja yang tinggi dari pegawai. Menurut Mahsud *et al* (2010) pada kualitas LMX yang tinggi maka atasan akan memberikan kepercayaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dianggap penting dan menantang bahkan memberikan *reward*, tetapi untuk kualitas LMX yang rendah atasan hanya berharap kepada karyawan untuk mengerjakan pekerjaan inti dan atasan tidak memberikan *reward* tambahan (Mahsud, 2010).

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu meningkatkan kepuasan kerja dari karyawannya. Komitmen organisasional dalam hal ini mempengaruhi kepuasan kerja, ini didukung teori dari Bagia (2015) dan Luthans (2011) yang menyatakan bahwa “Apabila komitmen organisasional tinggi maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula”. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. perusahaan harus mampu bertahan dalam persaingan, hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan komitmen atau loyalitas karyawan terhadap perusahaan. seseorang yang bergabung dengan organisasi tentu saling membantu dalam mewujudkan dan mencapai tujuan dari organisasi.

Work engagement sendiri muncul sebagai upaya pengembangan dari konsep sebelumnya seperti kepuasan karyawan, komitmen karyawan, serta perilaku organisasi karyawan. Dengan adanya karyawan yang terlibat secara aktif di dalam organisasi menandakan bahwa perusahaan tersebut memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan karena adanya karyawan yang memiliki keterikatan yang baik dengan organisasi tempat bekerjanya, maka mereka akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, bahkan terkadang jauh melampaui tugas pokok yang terdapat dalam bentuk kontrak kerja mereka (Markos & Sridevi, 2010).

Work engagement merupakan konstruk psikologi positif di mana karyawan atau pegawai yang merasa antusias dan senang dalam bekerja (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011: 11). Pegawai yang terikat akan lebih unggul dari pada pegawai yang rendah rasa keterikatannya. Sebab karyawan yang terikat memiliki tiga keuntungan. Pertama mereka menjadi lebih senang dan antusias, sehingga bisa menghasilkan job resource sendiri yang akan berdampak pada penyelesaian tugas kerja dengan hasil yang lebih baik. Kedua, pegawai yang terikat akan lebih sehat baik secara fisik maupun psikologis, sehingga pegawai bisa bekerja lebih fokus dalam menyelesaikan pekerjaan. Terakhir, pegawai yang terikat akan menyalurkan keterikatan pada karyawan yang lain sehingga hubungan interpersonal dapat terjalin dengan baik dan kinerja kelompok menjadi lebih baik (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putro (2003), Suharti (2004), dan Lingga (2008) meneliti tentang determinan kepuasan kerja. Mereka menyimpulkan bahwa lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas peralatan, perilaku yang diterima karyawan, lingkungan tempat kerja, tantangan pekerjaan, sistem pemberian *reward* yang adil, dukungan lingkungan kerja, dan sikap rekan kerja merupakan determinan kepuasan kerja karyawan. Lingga (2008) mengelompokkan kedalam dua aspek faktor penentu kepuasan kerja karyawan yakni lingkungan fisik dan lingkungan non-fisik. Kedua aspek tersebut memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Robbins (1996) menyatakan bahwa mayoritas karyawan lebih menyukai lingkungan kerja fisik yang bersih, nyaman, dan didukung dengan peralatan modern. Pendapat Robbins (1996) tersebut memberikan sebuah gagasan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki peran penting untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Mengingat tenaga keperawatan sebagai aset penting di rumah sakit maka perlu adanya pemeliharaan hubungan baik antar karyawan. Satu hal yang patut diperhatikan adalah kepuasan kerja yang mempengaruhi produktivitas dan prestasi kerja seseorang. Perawat di rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan kepada pasien tetapi mereka juga mengharapkan pelayanan dari pihak manajemen rumah sakit agar apa yang menjadi haknya dapat diterima dengan baik. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti ingin mencoba mengkaji pengaruh *Empowerment* dan *Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris.

C. Rumusan Masalah

- 1) Apakah ada perbedaan *empowerment* di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 2) Apakah ada perbedaan *self efficacy* di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 3) Apakah ada perbedaan kepuasan kerja di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 4) Apakah ada pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 5) Apakah ada pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 6) Adakah variabel yang paling berpengaruh yaitu antara *empowerment* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh *empowerment* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris

2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis perbedaan *empowerment* di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 2) Menganalisis perbedaan *self efficacy* di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 3) Menganalisis perbedaan kepuasan kerja di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris?
- 4) Menganalisis pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris
- 5) Menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris
- 6) Menganalisis variabel yang paling berpengaruh yaitu antara *empowerment* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja perawat rumah sakit di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit, khususnya bidang kajian perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia rumah sakit melalui pengujian teori yang dilakukan.

2. Manfaat Institusi

- a. Sebagai bahan masukan bagi RSUD Kota Makassar dalam rangka peningkatan kinerja karyawan melalui *empowerment* dan *self efficacy*
- b. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan perencanaan sumber daya manusia dengan memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat dan secara tidak langsung meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

3. Manfaat Praktis

Hal ini merupakan salah satu bentuk tri darma perguruan tinggi yakni penelitian yang menjadi pengalaman berharga bagi peneliti dalam melatih diri menggunakan cara berpikir secara objektif, ilmiah, kritis, analitik untuk mengkaji teori dan realita yang ada di lapangan dan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum *Empowerment*

Kurangnya pendelegasian tugas dari pimpinan dalam hal ini pimpinan kepada bawahannya agar segala sesuatu yang berhubungan dengan pengambilan keputusan di masing–masing unit dapat berjalan tanpa harus menunggu kepala ruangan, merasa kurang diberdayakan (*empowerment*) tentang pekerjaan mereka, masih kurangnya kesempatan perawat untuk menempati jabatan yang lebih tinggi, kurang dipercaya dalam kemampuan mengatur dan melaksanakan program (*self efficacy*) dan masih kurangnya penghargaan kepada perawat yang berprestasi dalam penyelesaian segala kegiatan dan tugasnya.

1. Pengertian

Empowerment (Pemberdayaan) merupakan pelibatan karyawan yang benar-benar berarti. Pemberdayaan atau (*empowerment*), adalah wewenang untuk membuat keputusan dalam suatu area kegiatan operasi tertentu tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain (Luthans, 1998). Sedangkan Straub (1989 dalam Sadarusman, 2004) mengartikan pemberdayaan sebagai pemberian otonomi, wewenang, kepercayaan, dan mendorong individu dalam suatu organisasi untuk mengembangkan peraturan dalam rangka menyelesaikan pekerjaan. Pemberdayaan merupakan pemberian tanggung

jawab dan wewenang terhadap pekerja untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan. Pemberdayaan juga berarti saling berbagi informasi dan pengetahuan diantara karyawan yang digunakan untuk memahami dan mendukung kinerja organisasi, pemberian penghargaan terhadap kinerja organisasi dan pemberian otonomi dalam pengambilan keputusan yang berpengaruh terhadap organisasi (Ford, 1995 dalam Sadarusman, 2004).

Pemberdayaan merupakan sarana membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen. Ada dua karakteristik dalam pemberdayaan, bahwa karyawan didorong untuk menggunakan inisiatif mereka sendiri, dan karyawan tidak hanya diberi wewenang saja tetapi juga diberi sumberdaya untuk melakukan pengambilan keputusan sesuai dengan kreativitas dan inovasi mereka. Secara tidak langsung karyawan juga didorong untuk melakukan pembelajaran dari hasil keputusan dan pelaksanaannya. Tujuan pemberdayaan tidak hanya untuk menjamin efektivitas keputusan yang dibuat oleh karyawan yang benar tetapi juga digunakan untuk menyediakan mekanisme dan tanggung jawab dari keputusan individu atau tim

Thomas & Veltahouse (1990) berargumentasi bahwa pemberdayaan merupakan suatu yang multifaceted yang esensinya tidak bisa dicakup dalam satu konsep tunggal. Dengan kata lain pemberdayaan mengandung pengertian perlunya keleluasaan kepada individu untuk bertindak dan sekaligus bertanggung jawab atas tindakannya sesuai dengan tugas yang

diembannya. Konsep pemberdayaan ini juga berarti bahwa seseorang akan mampu untuk berperilaku secara mandiri dan penuh tanggung jawab. Konsep pemberdayaan dari Thomas & Velthouse ini dimanifestasikan dalam empat kognisi yang merefleksikan orientasi individu atas peran kerjanya yaitu arti (*meaning*), kompetensi (*competence*), pendeterminasian diri (*self determination*), dan pengaruh (*impact*).

2. Karakteristik *Empowerment*

Dari penelitian Spreitzer (1986) dalam Mahardiani (2004) ditemukan empat karakteristik umum yang dimiliki *empowered people* yang juga sama dengan konsep Thomas & Velthouse (1990), yaitu:

- a. *Sense of meaning* *Meaning* merupakan nilai tujuan pekerjaan yang dilihat dari hubungannya pada idealisme atau standar individu.
- b. *Sense of competence* Kompetensi atau *self efficacy* lebih merupakan kepercayaan individu akan kemampuan mereka dalam melakukan aktivitas mereka dengan menggunakan keahlian yang mereka miliki. Dimensi ini menggunakan istilah kompetensi daripada *self esteem* karena difokuskan pada *efficacy* secara spesifik pada peran pekerjaan.
- c. *Sense of determination* Bila kompetensi merupakan keahlian dalam berperilaku, maka *self determination* merupakan suatu perasaan memiliki suatu pilihan dalam membuat pilihan atau melakukan suatu pekerjaan.

d. *Sense of impact* *Impact* atau dampak merupakan derajat dimana seseorang dapat memengaruhi hasil pekerjaan baik stratejik, administrative

3. Model *Empowerment*

Khan (1997) menawarkan sebuah model pemberdayaan yang dapat dikembangkan dalam sebuah organisasi untuk menjamin keberhasilan proses pemberdayaan dalam suatu organisasi. Model pemberdayaan tersebut yaitu:

1. Desire

Tahap pertama dalam model empowerment adalah adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan pekerja. Yang termasuk hal ini antara lain:

- a. Pekerja diberi kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang berkembang.
- b. Memperkecil directive personality dan memperluas kesempatan kerja.
- c. Mendorong terciptanya perspektif baru dan memikirkan kembali strategi kerja.
- d. Mengembangkan keahlian team dan melatih karyawan untuk mengawasi sendiri (*self control*).

2. Trust

Tahap dua adalah membangun kepercayaan antara manajemen dan karyawan Adanya saling percaya di antara anggota organisasi akan tercipta

kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut. Hal-hal yang termasuk dalam trust antara lain:

- a. Memberi kesempatan kepada para karyawan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan.
- b. Menyediakan waktu dan sumber daya yang mencukupi bagi karyawan dalam menyelesaikan kerja.
- c. Menyediakan pelatihan yang mencukupi bagi karyawan bagi kebutuhan kerja.
- d. Menghargai perbedaan pandangan dan menghargai kesuksesan yang diraih oleh karyawan.
- e. Menyediakan akses informasi yang cukup.

3. *Confident*

Tahap ke tiga dalam proses pemberdayaan adalah menimbulkan rasa percaya diri karyawan dengan menghargai terhadap kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Hal yang termasuk tindakan yang menimbulkan confident antara lain:

- a. Mendelegasikan tugas yang penting kepada karyawan
- b. Menggali ide dan saran dari karyawan.
- c. Memperluas tugas dan membangun jaringan antar departemen.
- d. Menyediakan jadwal job instruction dan mendorong penyelesaian yang baik.

4. *Credibility*

Tahap ke empat berupa menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang sehat sehingga tercipta organisasi yang memiliki performance yang tinggi. Hal yang termasuk credibility adalah:

- a. Memandang karyawan sebagai partner strategis
- b. Peningkatan target di semua pekerjaan.
- c. Memperkenalkan inisiatif individu untuk melakukan perubahan melalui partisipasi.
- d. Membantu menyelesaikan perbedaan dalam penentuan tujuan dan prioritas.

5. *Accountability*

Tahap dalam proses pemberdayaan berikutnya adalah pertanggungjawaban karyawan pada wewenang yang diberikan. Dengan menetapkan secara konsisten dan jelas tentang peran, standar dan tujuan penilaian terhadap kinerja karyawan, tahap ini merupakan sarana evaluasi terhadap kinerja dalam penyelesaian dan tanggung jawab terhadap wewenang yang diberikan. Hal yang termasuk dalam accountability antara lain:

- a. Menggunakan jalur training dalam mengevaluasi kinerja karyawan.
- b. Memberikan tugas dan ukuran yang jelas.
- c. Melibatkan karyawan dalam penentuan standar dan ukuran.

- d. Memberikan saran dan bantuan kepada karyawan dalam menyelesaikan beban kerjanya
- e. Menyediakan periode dan waktu pemberian feedback.

6. *Communication*

Tahap ini merupakan tahap terakhir, diharapkan adanya komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara karyawan dengan manajemen. Keterbukaan ini dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil dan prestasi yang dilakukan pekerja. Hal yang termasuk dalam communication antara lain:

- a. Menetapkan kebijakan open door communication.
- b. Menyediakan waktu untuk mendapatkan informasi dan mendiskusikan permasalahan secara terbuka.
- c. Menyediakan kesempatan untuk cross training. maupun operasional.

B. Tinjauan Umum *Self Efficacy*

1. Pengertian

Menurut Bandura (1997) *self Efficacy* adalah belief atau keyakinan seseorang bahwa ia dapat menguasai situasi dan menghasilkan hasil (*outcomes*) yang positif (Santrock, 2001). Menurut Bandura (1997) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy* yaitu:

- a. Pengalaman Keberhasilan (*mastery experiences*)

Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan self efficacy yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan self efficacy. Apabila keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan self efficacy. Akan tetapi, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangannya sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan *self efficacy*.

b. Pengalaman Orang Lain (*vicarious experiences*)

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan *meningkatkan self efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. *Self efficacy* tersebut didapat melalui social models yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong seseorang untuk melakukan modeling. Namun *self efficacy* yang didapat tidak akan terlalu berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model.

c. Persuasi Sosial (*Social Persuasion*)

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas. d. Keadaan fisiologis dan emosional (physiological and emotional states) Kecemasan dan

stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan somatic lainnya. Self efficacy biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan sebaliknya self efficacy yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula. Sedangkan Jones (1986) mengungkapkan sumber atau indikator dari self efficacy yang tidak jauh berbeda dengan yang dikemukakan oleh Bandura, yaitu: perasaan mampu melakukan pekerjaan, kemampuan yang lebih baik, senang pekerjaan yang menantang dan kepuasan terhadap pekerjaan.

2. Fungsi Self-Efficacy

Fungsi *self efficacy* menurut Bandura (1997) yakni:

- a. Fungsi Kognitif, Bandura menyatakan bahwa pengaruh *self-efficacy* pada proses kognitif seseorang sangat bervariasi. *Self efficacy* yang kuat akan mempengaruhi upaya seseorang untuk mencapai tujuan pribadinya
- b. Fungsi Motivasi, sebagian besar motivasi manusia dibangkitkan secara kognitif. Individu memotivasi dirinya dan menuntun tindakan-tindakan yang menimbulkan keyakinan yang dilandasi oleh pemikiran tentang masa depan.
- c. Fungsi Sikap, *self efficacy* meningkatkan kemampuan coping individu dalam mengatasi besarnya stress dan depresi yang dialami pada situasi yang sulit dan menekan.

d. Fungsi Selektif, *self efficacy* akan mempengaruhi pemilihan aktivitas atau tujuan yang akan diambil oleh individu. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat empat fungsi *self efficacy* yakni fungsi kognitif, fungsi motivasi, fungsi sikap dan fungsi selektif dimana keempatnya dapat menjadi gambaran bagaimana *self efficacy* dapat mempengaruhi individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan untuk dapat mencapai tujuan dan harapan yang dibuat.

3. Dimensi Self-Efficacy

Bandura (1997) mengemukakan beberapa dimensi *self-efficacy*, yakni sebagai berikut:

1. Magnitude atau level yakni persepsi individu mengenai kemampuannya yang diukur melalui tingkat kesulitan dengan berbagai macam kesulitan tugas. Individu yang memiliki tingkat kesulitan tugas yang tinggi memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu mengerjakan tugas-tugas yang sukar dan juga memiliki *self-efficacy* yang tinggi, sedangkan individu dengan tingkat kesulitan tugas yang rendah memiliki keyakinan bahwa dirinya hanya mampu mengerjakan tugas-tugas yang mudah serta memiliki *self-efficacy* yang rendah.

2. Generality, dimana individu menilai keyakinan mereka berada pada tingkat kesulitan tugas tertentu dalam arti luas individu mempunyai keyakinan dalam melaksanakan tugas-tugas. Generalisasi memiliki perbedaan dimensi yang bervariasi yaitu intensitas kesamaan aktivitas, kemampuan yang ditunjukkan dengan tingkah laku, kognitif, afektif. Menggambarkan secara nyata mengenai

situasi dan karakteristik perilaku individu yang ditunjukkan. Penilaian ini berkaitan dengan perilaku dan konteks situasi yang mengungkapkan keyakinan individu terhadap keberhasilan mereka.

3. Strength, berkaitan dengan kuat-lemahnya keyakinan seorang individu. Individu yang memiliki keyakinan yang kuat akan bertahan dengan usaha mereka meskipun ada banyak kesulitan dan hambatan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa self-efficacy merupakan suatu keyakinan atas kemampuan yang dimiliki individu dalam menghadapi setiap kesulitan untuk mencapai tujuan sesuai dengan situasi tertentu. Keyakinan tersebut dibagi lagi kedalam 3 dimensi yakni magnitude, generality, dan strength sehingga akan mempengaruhi cara individu dalam berinteraksi terhadap situasi yang menekan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Self-Efficacy*

Menurut Bandura terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *self-efficacy*, yaitu:

1. Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Experiences*) Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan self-efficacy yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan self-efficacy dirinya. Ketika keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan self-efficacy. Sebaliknya, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui

hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangan sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan self-efficacy.

2. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experiences*) Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan pengalaman individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan self-efficacy seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama.

3. Persuasi Sosial (*Social Persuasion*) Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa dirinya cukup mampu melakukan suatu tugas.

4. Keadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiology and Emotional States*) Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan somatik lainnya. *Self-efficacy* yang tinggi biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan sebaliknya *self-efficacy* yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

Adapun strategi dalam efikasi diri berdasarkan faktor-faktor *self-efficacy* mencakup :

1. Pengalaman Performansi

a. *Participant modeling*, yaitu meniru model yang berprestasi,

b. *Performance desensitization*, yaitu menghilangkan pengaruh buruk prestasi masa lalu,

c. *Performance exposure*, yaitu menonjolkan keberhasilan yang pernah diraih,

d. *Self-instructed performance*, yaitu melatih diri untuk melakukan yang terbaik.

2. Pengalaman vikarius

a. *Live modeling*, yaitu mengamati model yang nyata,

b. *Syimbolic modeling*, yaitu mengamati model simbolik, film, komik, dan cerita.

3. Persuasi verbal

a. *Suggestion*, yaitu mempengaruhi dengan kata-kata berdasarkan kepercayaan,

b. *Exbortation*, yaitu nasihat, peringatan yang mendesak atau memaksa,

c. *Self-instruction*, yaitu memerintah diri sendiri,

d. *Interpretative treatment*, yaitu interpretasi baru memperbaiki interpretasi lama yang salah.

4. Pembangkitan emosi

a. *Attribution*, yaitu mengubah atribusi, penanggungjawab suatu kejadian emosional,

b. *Relaxation biodeedback*, yaitu relaksasi,

c. *Syimbolic desensitization*, yaitu menghilangkan sikap emosional dengan modeling simbolik,

d. *Symbolic exposure*, yaitu memunculkan emosi secara simbolik.

Self-efficacy akan mempengaruhi cara individu dalam berinteraksi terhadap situasi yang menekan (Bandura, 1997). Namun, tinggi rendahnya *self-efficacy* akan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu pengalaman keberhasilan (*mastery exsperiences*), pengalaman orang lain (*vicarious exsperiences*), persuasi sosial (*social persuasion*), dan keadaan fisiologis dan emosional (*physiology and emotional states*).

C. Tinjauan Umum Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Locke dalam Luthans (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi dan sikap kognitif, afektif, dan evaluatif yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” Kepuasan kerja merupakan sebuah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka telah lakukan dan memberikan nilai penting. Secara umum dalam bidang perilaku organisasi, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Spector (1997) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai sekelompok perasaan evaluatif tentang pekerjaan itu sendiri. Sedangkan menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai

penting. Terdapat tiga dimensi kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi kerja. Dengan demikian kepuasan kerja dapat dilihat dan dapat diduga. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai memenuhi atau melampaui harapan. Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan perasaan positif atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan ada yang sesuai dengan keinginan dan harapan karyawan, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

2. Pengaruh Lain dan Cara untuk Meningkatkan Kepuasan

Ada pengaruh lain dari kepuasan kerja yang tinggi. Hal itu berasal dari hasil penelitian bahwa karyawan yang tingkat kepuasannya tinggi cenderung memiliki kesehatan fisik yang lebih baik, mempelajari tugas baru akan lebih mudah dan cepat, memiliki sedikit kecelakaan kerja, dan mengajukan lebih sedikit keluhan. Kepuasan kerja tidak hanya dapat mengurangi tingkat stress karyawan, tetapi dapat membantu meningkatkan stamina dan semangat kinerja, mengurangi pergantian karyawan dan ketidakhadiran. Adapun cara untuk meningkatkan kepuasan kerja, sebagai berikut.

- a. Membuat pekerjaan menjadi menyenangkan. Menciptakan budaya fun di lingkungan kerja agar pekerjaan lebih menyenangkan, tetapi tidak menghilangkan kebosanan dan mengurangi kesempatan bagi ketidakpuasan.

- b. Memiliki gaji, benefit, dan kesempatan promosi yang adil. Cara penting untuk membuat benefit menjadi lebih efektif adalah dengan membuat cara fleksibel yang disebut kafeteria. Cara ini mungkin dapat memberikan kebebasan karyawan memilih distribusi benefit mereka sendiri dengan jumlah yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Menyesuaikan orang dengan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keahlian mereka. Memberikan pekerjaan yang sesuai adalah hal yang paling penting untuk memuaskan karyawan tetapi sering diabaikan.
- d. Mendesain pekerjaan agar menarik dan menyenangkan. Kebanyakan orang tidak akan bosan, pekerjaan yang diulang-ulang tetapi tetap menyenangkan. Hal ini dapat diterapkan dengan cara memberikan tanggung jawab lebih dan membentuk lebih banyak variasi, arti, identitas, otonomi dan umpan balik.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor ini memberikan kepuasan kerja yang berbeda tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Spector (1997) mengidentifikasi terdapat sembilan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan nama *Job Satisfaction Survey (JSS)* yaitu;

- a. Gaji: aspek ini mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji

yang diterima dan adanya kenaikan gaji.

- b. Promosi: aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapat promosi. Kebijakan promosi harus dilakukan secara adil yaitu setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik memiliki kesempatan yang sama untuk promosi.
- c. Supervisi: aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Karyawan lebih suka bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh pengertian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan (employee centered), dari pada bekerja dengan atasan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan pada pekerjaan (job centered).
- d. Tunjangan Tambahan: aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterima dari perusahaan. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan sebanding.
- e. Penghargaan: aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Spector (1997) berpendapat bahwa setiap individu ingin usaha, kerja keras dan pengabdian yang dilakukan karyawan untuk kemajuan perusahaan dihargai dan juga mendapat imbalan yang semestinya.

- f. **Prosedur dan Peraturan Kerja:** aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu seperti birokrasi dan beban kerja.
- g. **Rekan Kerja:** aspek ini mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja misalnya adanya hubungan dengan rekan kerja yang rukun dan saling melengkapi.
- h. **Jenis Pekerjaan:** aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Beberapa literatur telah mendefinisikan ciri-ciri pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain; kesempatan rekreasi dan variasi tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, job enrichment, kompleksitas kerja dan sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hari nurani.
- i. **Komunikasi:** Berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang lancar, karyawan menjadi lebih paham akan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan segala sesuatu yang terjadi di dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Luthans (2006) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dibagi menjadi enam dimensi kepuasan kerja adalah, sebagai berikut.

- a. Pekerjaan itu sendiri: kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan otonomi merupakan dua faktor motivasi utama yang berhubungan dengan pekerjaan,
 - 1) Tugas yang menarik
 - 2) Kesempatan untuk belajar
 - 3) Kesempatan untuk menerima tanggung jawab
- b. Gaji dan imbalan: dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja,
 - 1) Gaji diterima sebanding usaha
 - 2) Gaji yang diterima adil
- c. Kesempatan promosi jabatan: kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan,
 - 1) Membuka kesempatan untuk promosi kenaikan jabatan
 - 2) Sistem promosi yang ditetapkan perusahaan sesuai kinerja
- d. Pengawasan oleh pimpinan: terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan dan dimensi yang lain adalah partisipasi,
 - 1) Atasan memberikan bantuan teknis
 - 2) Atasan memberikan dukungan pada pekerjaan

- 3) Atasan memiliki kepedulian tinggi
- e. Rekan kerja: rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu,
 - 1) Rekan kerja memberikan bantuan
 - 2) Rekan kerja saling mendukung
 - 3) Rekan kerja bersahabat
- f. Lingkungan kerja: efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja,
 - 1) Lingkungan kerja fisik yang memuaskan
 - 2) Lingkungan kerja non fisik diperhatikan perusahaan

Dimensi pengukuran kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2013), terbagi menjadi lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu.

- a. Pekerjaan itu sendiri (tugas, kesempatan belajar, dan tanggung jawab)
- b. Gaji saat ini (sistem penggajian dan keadilan penggajian)
- c. Kesempatan promosi (peluang promosi)
- d. Pimpinan (gaya memimpin)
- e. Rekan kerja (dukungan antar rekan kerja)

D. Penelitian Terdahulu
Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
1	Akbar, Syed Waqar., Muhamad Yousaf, Naeem UI Ha & Ahmed Imran Hujra. 2011.	Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction: An Empirical Analysis of Pakistani Service Industry. Interdisciplinary journal of contemporary research in business, 2 (11), pp:680-685.	Mengetahui Dampak Pemberdayaan Karyawan pada Kepuasan Kerja: Analisis Empiris Industri Jasa Pakistan.	<i>Empowerment</i> <i>Job Satisfaction</i>	Penelitian Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan 2. terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan kerja berdasarkan gender. 3. pemberdayaan karyawan mengarah pada tingkat kepuasan kerja karyawan yang lebih tinggi 	Persamaan pada Variabel <i>Empowerment</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Sampel penelitian yang kecil yaitu hanya 200 karyawan dari seluruh pelayanan industry di Pakistan.
2	Cherian, Jacob dan Jolly Jacob. 2013.	Impact of Self Efficacy on Motivation and	Mengetahui dampak Pemberdayaan terhadap motivasi dan	<i>Self Efficacy</i> <i>Motivation and</i>	Penelitian Kuantitatif	<i>self efficacy</i> berhubungan dengan kontrol diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, kinerja dan	Persamaan pada Variabel <i>Self Efficacy</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Penelitian ini lebih banyak membahas tentang konsep self

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
		Performance of Employees. International Journal of Business and Management, (8) 14, pp: 80-88.	kinerja Karyawan	<i>Performanc e</i>		tugas upaya dan upaya dalam pemecahan masalah			efficacy, sehingga tidak ada ulasan yang memadai tentang hubungan antara <i>Self Efficacy</i> dan kinerja
3	Humborstad, Sut I Wong dan Chad Perry, 2011	Employee Empowerment , Job Satisfaction and Organizational Commitment. Chinese Management studied, 5 (3), pp:325-344	Mengetahui hubungan antara Pemberdayaan Karyawan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	<i>Empowerment Job Satisfaction Organizational Commitment</i>	Penelitian Kuantitatif	hubungan positif yang signifikan antara Pemberdayaan Karyawan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Model regresi membuktikan bahwa Pemberdayaan Karyawan dan Komitmen Organisasi merupakan prediktor kepuasan kerja	Persamaan pada Variabel <i>Empowerment</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Penelitian ini sebagian besar dasar konseptual berasal dari penelitian yang dilakukan oleh nagara-negara barat sehingga akan banyak lama penelitian karena konteks dan perilaku budaya manusia

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
									bervariasi dari Negara China
4	Klassen, M. Robert & Ming Chiu. 2010	Effects on Teachers' Self efficacy and Job Satisfaction: Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress. Journal of Educational Psychology, 102 (3), pp: 741-756	Mengetahui pengaruh Efikasi Diri Guru dan Kepuasan Kerja: Jenis Kelamin Guru, Tahun Pengalaman, dan Stres Kerja.	<i>Self efficacy and Job Satisfaction</i>	Penelitian Kuantitatif	Pengalaman guru selama bertahun-tahun menunjukkan hubungan nonlinier dengan ketiga faktor efikasi diri, meningkat dari awal karier ke pertengahan karier dan kemudian menurun setelahnya. Guru perempuan memiliki stres beban kerja yang lebih besar, stres kelas yang lebih besar dari perilaku siswa, dan kemandirian diri manajemen kelas yang lebih rendah. Guru dengan stres beban kerja yang lebih besar memiliki efikasi diri manajemen kelas yang lebih besar, sedangkan guru dengan stres kelas yang lebih besar memiliki efikasi diri yang lebih rendah dan kepuasan kerja yang lebih rendah.	Persamaan pada variabel <i>Self efficacy and Job Satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Penelitian ini tidak mengukur perkembangan dari self efficacy guru serta sampel yang dibatais untuk guru di Kanada dalam suatu provinsi, sampel tidak diacak.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
5	Pelit, Elbeyi., Yuksel Ozturk., & Yakin Arslanturk . 2011.	The effects of employee empowerment on employee job satisfaction A study on hotels in Turkey. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 23 (6), pp: 784-802	Mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Turki	1. employee empowerment 2. job satisfaction	Penelitian kuantitatif	pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja	Persamaan pada variabel <i>empowerment</i> dan <i>job satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Batasan utama dari penelitian ini adalah hanya mencakup karyawan hotel bintang lima.
6	Paulus Joko Sigiro dan Suyono (2005)	Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Kerja ditinjau dari Locus of Control, Tipe Kepribadian dan Self Efficacy,	mengetahui perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari locus of control, tipe kepribadian dan self efficacy.	kepuasan kerja locus of control tipe kepribadian self efficacy.	Penelitian Kuantitatif	1. kaum eksternal mengalami kepuasan kerja yang tinggi dibandingkan dengan kaum internal. 2. Kemudian orang yang memiliki tipe kepribadian A mengalami	Persamaan pada variabel <i>self efficacy</i> dan <i>job satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Penelitian ini pada variabel locus of control secara konseptual tidak membagi dalam 2 dimensi yaitu internal dan eksternal. locus of

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
		Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vo. 5, No. 2.				kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada orang yang berkepribadian tipe B. 3. Sedangkan orang yang memiliki self efficacy tinggi cenderung mengalami kepuasan kerja yang tinggi daripada orang yang memiliki self efficacy yang rendah.			control memang perlu dipisah dalam pengukurannya agar tidak menimbulkan kekacauan
7	Debora (2006)	Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan Kerja terhadap Kepercayaan Organisasional dan Kepuasan Kerja Dosen Tetap Perguruan	mengetahui pengaruh pemberdayaan kerja dan psikologis terhadap kepercayaan organisasional dan kepuasan kerja dosen tetap perguruan tinggi swasta	<i>Empowerment</i> kepercayaan organisasional dan kepuasan kerja	Penelitian Kuantitatif	1. pemberdayaan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja 2. pemberdayaan psikologis dan kepercayaan organisasional, pemberdayaan psikologis berpengaruh	Persamaan pada variabel <i>Empowerment</i> dan <i>job satisfaction</i>	Penelitian bukan pada bidang kesehatan	Penelitian ini menggunakan teori lama yaitu <i>Empowerment</i> oleh Konsep Kanter (1977) dan Kepuasan kerja oleh Kendal & Hullin (1969).

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kelemahan Penelitian
		Tinggi Swasta. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 8, No. 2.				terhadap kepuasan kerja 3. kepercayaan organisasional dan kepercayaan organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja.			

Berdasarkan beberapa kajian jurnal diatas dapat disimpulkan bahwa variabel *empowerment* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga hal tersebut dapat menjadi rujukan untuk peneliti dalam melakukan penelitian di RSUD Kota Makassar dan RS Stella Maris.

E. Mapping Teori
Tabel 2. Mapping Teori

<i>Empowerment</i>	<i>Self Efficacy</i>	Kepuasan Kerja
<p><u>Drake & Slater (2007)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Competence</i> 2. <i>Self determination</i> 3. <i>Impact</i> <p><u>Spreitzer (1995)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meaning 2. Competence 3. Self determination 4. Impact <p><u>Thomas & Velthouse (1990)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Meaningfulness</i> 2. <i>Competence</i> 3. <i>Choice</i> 4. <i>Impact</i> 	<p><u>Bandura (2001)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Past Experience</i> 2. <i>Vicarious Experience</i> 3. <i>Verbal Persuasion</i> 4. <i>Emotional Cues</i> <p><u>Bandura (1997)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>magnitude,</i> 2. <i>generality,</i> 3. <i>strength</i> 	<p><u>Luthans (2006)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji dan imbalan 3. Kesempatan promosi jabatan 4. Pengawasan oleh pimpinan 5. Rekan kerja 6. Lingkungan kerja <p><u>Spector (1997)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Promosi 3. Supervise 4. Tunjangan Tambahan 5. Penghargaan 6. Prosedur Kerja 7. Rekan Kerja 8. Jenis Pekerjaan 9. Komunikasi

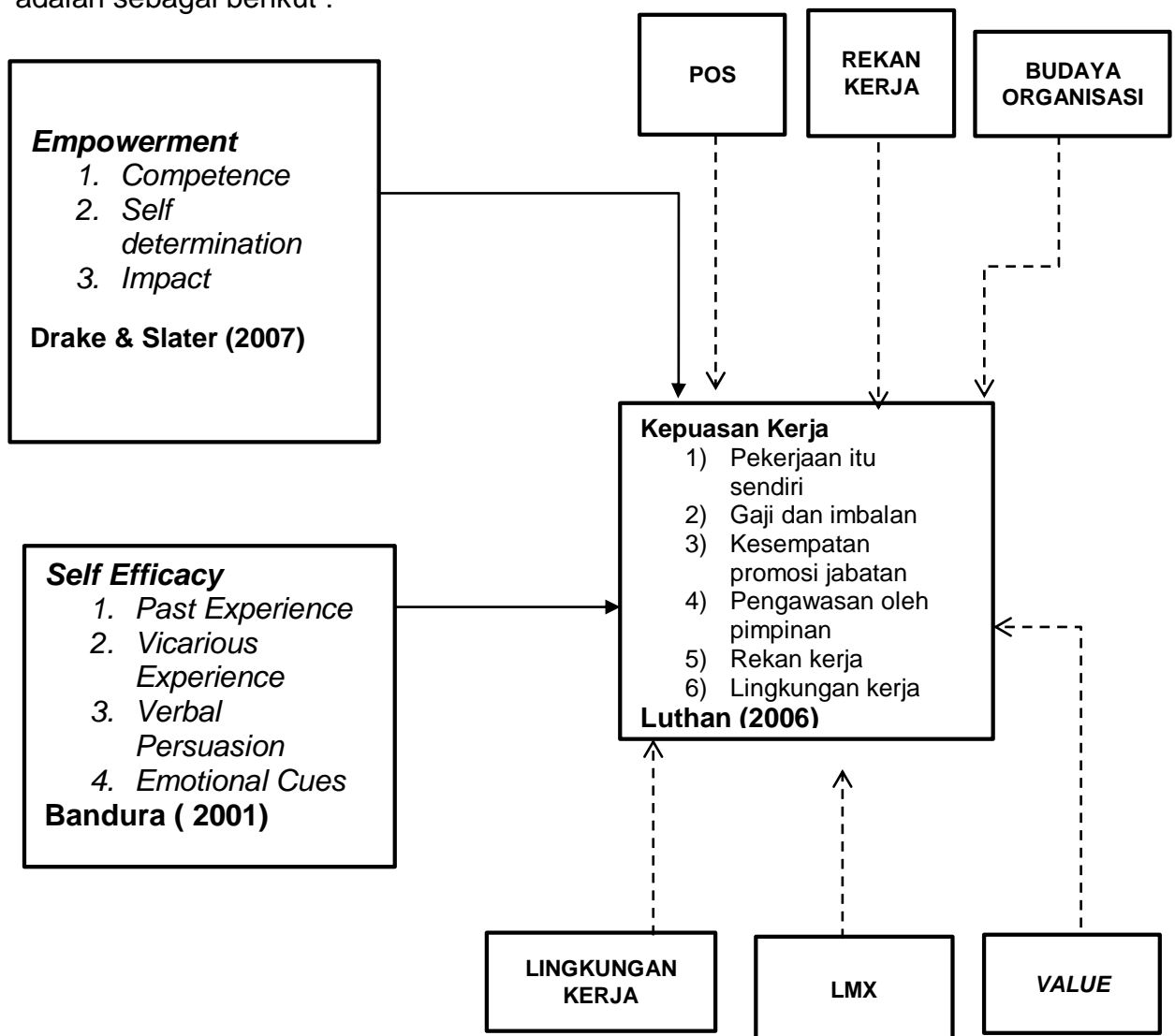
Adapun variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat yaitu adalah variabel *empowerment* dan *self efficacy*. Berikut ini beberapa variabel yang dikemukakan oleh para ahli yaitu *Empowerment* oleh Drake & Slater (2007) menyatakan ada tiga indikator yaitu *competence*, *self determination*, *impact*. Sedangkan Spreitzer (1995) menyatakan ada empat yaitu *meaning*, *competence*, *self determination*, *impact* dan Thomas & Velthouse (1990) mengemukakan ada empat hal yaitu *meaningfulness*, *competence*, *choice*, *impact*. Teori *self efficacy* yang disebutkan oleh Bandura (2001) ada empat yaitu *past experience*, *vicarious experience*, *verbal experience* dan *emotional cues* sedangkan Bandura (1997) menyatakan ada tiga yaitu *magnitude*, *generality* dan *strength*. Teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2006) dengan enam indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji dan imbalan, kesempatan promosi jabatan, pengawasan oleh pimpinan, rekan kerja, dan lingkungan kerja sedangkan Spector (1997) mengemukakan sembilan indikator yaitu gaji, promosi, supervise, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, jenis pekerjaan dan komunikasi.

Berdasarkan beberapa variabel yang dikemukakan diatas, maka peneliti menggunakan teori ***Empowerment*** oleh Drake & Slater (2007) yang terdiri dari tiga indikator yaitu ***competence***, ***self determination***, ***impact*** sedangkan untuk teori ***self efficacy*** oleh Bandura (2001) yang terdiri dari

empat indikator yaitu ***past experience, vicarious experience, verbal experience dan emotional cues*** dan teori **kepuasan kerja** oleh Luthans (2006) ada enam indikator yaitu **pekerjaan itu sendiri, gaji dan imbalan, kesempatan promosi jabatan, pengawasan oleh pimpinan, rekan kerja, dan lingkungan kerja**. Peneliti memilih salah satu dari beberapa teori karena berdasarkan tahun terbaru dari teori tersebut.

F. Kerangka Teori

Berdasarkan mapping teori, maka kerangka teori yang di gunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

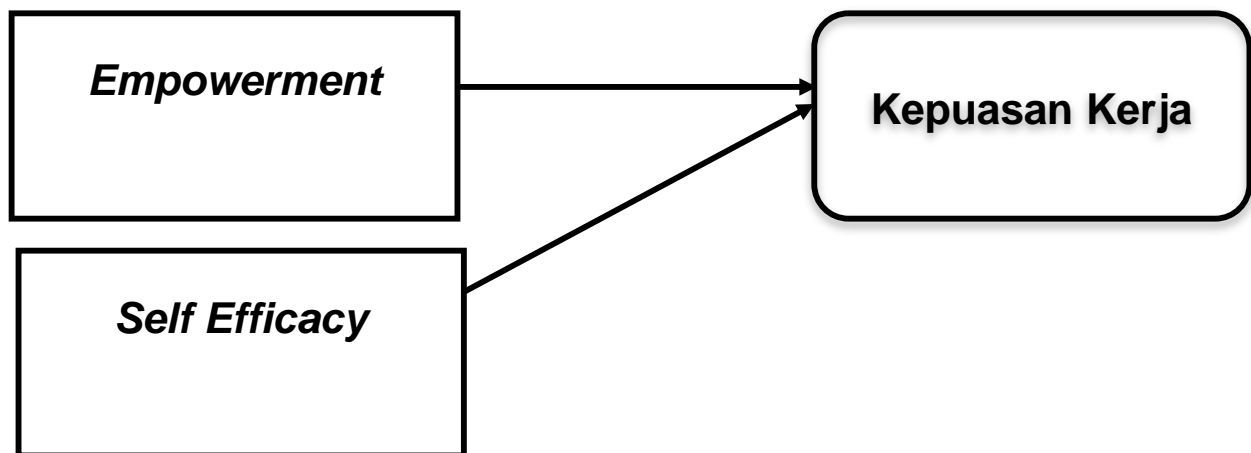


Gambar 2. Kerangka Teori

Modifikasi Teori Drake & Slater (2007); Bandura (2001); Luthans, 2006; Kahn, 1990; Liden and Maslyn 1998; Bass and Avlio, 2000; Bakker, Schaufeli, and Demeroutti, 2008; Robbin and Judge, 2013; Eisenbenger, 1986

G. Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori, maka kerangka konsep yang di gunakan oleh peneliti adalah teori Dranke & Slater (2007), Bandura (2001) dan Luthan (2006) sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka Konsep

KETERANGAN : : Variabel independen : Variabel dependen

Adapun Variabel yang diteliti adalah variabel empowerment dan self efficacy sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel

dependen. peneliti mengambil variabel tersebut karena berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan beberapa perawat di RSUD Kota Makassar menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja yaitu kurangnya pendelegasian tugas dari pimpinan dalam hal ini pimpinan kepada bawahannya agar segala sesuatu yang berhubungan dengan pengambilan keputusan di masing–masing unit dapat berjalan tanpa harus menunggu kepala ruangan, merasa kurang diberdayakan (*empowerment*) tentang pekerjaan mereka, masih kurangnya kesempatan perawat untuk menempati jabatan yang lebih tinggi, kurang dipercaya dalam kemampuan mengatur dan melaksanakan program (*self efficacy*) dan masih kurangnya penghargaan kepada perawat yang berprestasi dalam penyelesaian segala kegiatan dan tugasnya. Sedangkan di RS Stella Maris menyatakan bahwa beberapa perawat telah diberdayakan (*empowerment*) tentang pekerjaan mereka serta diberi tanggung jawab dan mampu dipercaya dalam melaksanakan program sehingga hal tersebut dapat dilihat angka kepuasan kerja yang cukup tinggi dibandingkan dengan RSUD Kota Makassar.

H. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 3. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran
<i>Empowerment</i>				
	<p><i>Empowerment</i> dalam perspektif organisasi adalah tindakan yang diambil oleh organisasi untuk berbagi kekuasaan dan pengambilan keputusan, karyawan yang diberdayakan akan merasa lebih baik tentang pekerjaan mereka dan diri mereka sendiri dan kemudian dapat meningkatkan kepuasan kerjanya</p> <p>(Hechanova et al, 2006).</p>	<p>Persepsi perawat tentang Program yang diberikan rumah sakit kepada perawat dalam rangka untuk mengevaluasi informasi tentang kemampuan diri sendiri yang akan memengaruhi pilihan dan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.</p> <p>Adapun Indikatornya yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Competence</i> 2. <i>Self determination</i> 3. <i>Impact</i> 	<p>Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang kepuasan kerja yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 45 b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden < 45 	<p>Kuesioner sebanyak 15 pertanyaan dengan pilihan jawaban:</p> <p>STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju KS : Kurang Setuju S : Setuju SS : Sangat Setuju</p> <p>Menggunakan skala likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x bobot tertinggi = $15 \times 5 = 75$ b. Skor terendah

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran
				= jumlah pernyataan x bobot terendah = $15 \times 1 = 15$ c. Skor antara = skor tertinggi - skor terendah = $75 - 15 = 60$ d. Interval = skor antara / kategori = $60 / 2 = 30$ e. Skor standar = $75 - 30 = 45$
Self Efficacy				
	<i>Self efficacy</i> sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan tugas	Persepsi perawat tentang keyakinan seseorang untuk menjalankan tugas pada tingkat tertentu yang memengaruhi aktifitas pribadi terhadap pencapaian tugas. Adapun Indikatornya	Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang kepuasan kerja yaitu : a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 36	Kuesioner sebanyak 12 pertanyaan dengan pilihan jawaban: STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju KS : Kurang Setuju S : Setuju

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran
	<p>tertentu dalam konteks tertentu.</p> <p>(Niu, 2010)</p>	<p>yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Past Experience</i> 2. <i>Vicarious Experience</i> 3. <i>Verbal Persuasion</i> 4. <i>Emotional Cues</i> 	<p>b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden <36</p>	<p>SS : Sangat Setuju</p> <p>Menggunakan skala likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x bobot tertinggi = $12 \times 5 = 60$ b. Skor terendah = jumlah pernyataan x bobot terendah = $12 \times 1 = 12$ c. Skor antara = skor tertinggi - skor terendah = $60 - 12 = 48$ d. Interval = skor antara / kategori = $48 / 2 = 24$ e. Skor standar

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran
				=60 - 24= 36
Kepuasan Kerja				
	<p>Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif yang berbeda dari pemikiran objektif, dan keinginan perilaku.</p> <p>Luthans (2006) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dibagi menjadi enam, sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji dan imbalan 3. Kesempatan promosi jabatan 4. Pengawasan oleh pimpinan 5. Rekan kerja 6. Lingkungan kerja 	<p>Kepuasan kerja adalah persepsi perawat tentang umpan balik dari pekerjaannya sendiri, gaji dan imbalan yang diterima, kesempatan promosi, pengawasan dalam bekerja, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif, dan efek lingkungan kerja.</p> <p>Adapun indikatornya yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pekerjaan itu sendiri 2) Gaji dan imbalan 3) Kesempatan promosi 	<p>Berdasarkan perhitungan di atas maka kriteria objektif tentang kepuasan kerja yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tinggi : Jika skor total jawaban dari responden ≥ 90 b. Rendah : Jika skor total jawaban dari responden < 90 	<p>Kuesioner sebanyak 30 pertanyaan dengan pilihan jawaban:</p> <p>STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju KS : Kurang Setuju S : Setuju SS : Sangat Setuju</p> <p>Menggunakan skala likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x bobot tertinggi = $30 \times 5 = 150$ b. Skor terendah = jumlah pernyataan x

No.	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran
		jabatan 4) Pengawasan oleh pimpinan 5) Rekan kerja 6) Lingkungan kerja		bobot terendah = $30 \times 1 = 30$ c. Skor antara = skor tertinggi - skor terendah = $150 - 30 = 120$ d. Interval = skor antara / kategori = $120 / 2 = 60$ e. Skor standar = $150 - 60 = 90$