

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PADA STAF/PEKERJA DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS  
KOTA MAKASSAR TAHUN 2023**



**AZATIL ISMAH  
K011201198**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**



**HUBUNGAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PADA STAF/PEKERJA DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS KOTA  
MAKASSAR TAHUN 2023**

**AZATIL ISMAH  
K011201198**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**HUBUNGAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PADA STAF/PEKERJA DI RUMAH SAKIT  
STELLA MARIS KOTA MAKASSAR TAHUN 2023**

AZATIL ISMAH  
K011201198

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PADA STAF/PEKERJA DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS KOTA  
MAKASSAR TAHUN 2023**

**AZATIL ISMAH  
K011201198**

Skripsi

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat  
pada tanggal 15 Mei 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan  
Pada

Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Departemen Manajemen Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin  
Makassar

Mengesahkan :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Dr. Nur Arifah SKM., MA  
NIP: 197809042003122008

  
Dr. Nurmala Sari SKM., M.Kes., MA  
NIP: 199103182021016001

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
  
Dr. Hasnawati Amqam, SKM., M.Sc  
NIP: 197604182005012001

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI  
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "**Hubungan *Work Engagement* terhadap Kepuasan Kerja Staf/Pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023**" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing saya Ibu Dr. Nur Arifah, SKM., MA dan Ibu Dr. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.



K011201198

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Hubungan Work Engagement Terhadap Kepuasan Kerja pada Staf/Pekerja di Rumah Sakit Stella Maris kota Makassar Tahun 2023**” sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata satu (S1) Universitas Hasanuddin.

Terselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bantuan Allah SWT dan peran orang-orang terdekat penulis, maka izinkanlah penulis pada kesempatan ini untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Nur Arifah, SKM., MA selaku pembimbing I dan ibu Dr. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin dan selaku penguji I dan Bapak Dian Saputra Marzuki, SKM.,M.Kes selaku penguji II yang telah memberikan arahan, masukan, dan nasehat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Serta seluruh Dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang banyak memberikan ilmu yang berharga.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada staf Departemen Manajemen Rumah Sakit (Kak Fuad, Kak Rany, dan ibu Idja) yang banyak memberikan bantuan selama perkuliahan. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada Direktorat Pendidikan, Pelatihan, Penelitian dan SDM, Pekerja di Rumah Sakit Stella Maris yang telah bekerjasama dan bersedia menjadi responden selama penelitian

Ucapan terima kasih kepada teman seperjuangan MRS 2020, teman PBL Mangallekana dan KKN Manongkoki serta sahabat penulis (Dinda, Aqila, Rikka, Uti, Augry, Sasa, Muti, Tri, Lizha, Khalisa, Gita, Nana, Jije) yang selalu kebersamai dan memberikan semangat serta Ryan yang memberikan support selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar saya, bapak Muhammad Yusuf, Ibu Muhara dan saudara saya Cika yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan kasih sayang kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat membutuhkan saran dan kritik sebagai evaluasi Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis,

Azatil Ismah

## ABSTRAK

AZATIL ISMAH. **Hubungan *Work Engagement* terhadap Kepuasan Kerja pada Staf/Pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023** (dibimbing oleh Dr. Nur Arifah SKM., M.Kes dan Dr. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA)

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Stella Maris memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Penyebab *turnover* yang tinggi adalah bermasalahnya *work engagement* dan kepuasan kerja. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan *work engagement* terhadap kepuasan kerja. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah 449 pekerja di Rumah Sakit Stella Maris dengan jumlah sampel sebanyak 208 orang. Teknik pengambilan sampel berupa *proportional random sampling*. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer. **Hasil:** Hasil menunjukkan bahwa pada tingkat *work engagement* yang tinggi, terdapat 77 responden (47%) yang puas terhadap pekerjaannya dan 87 responden (53%) yang tidak puas terhadap pekerjaannya. Sedangkan pada tingkat *work engagement* yang rendah, terdapat 0 responden (0%) yang puas terhadap pekerjaannya dan 5 orang (100%) yang tidak puas terhadap pekerjaannya. **Kesimpulan:** terdapat hubungan antara *work engagement* terhadap kepuasan memperhatikan emosional pekerjanya terhadap pekerjaan mereka kerja. Rumah Sakit Stella Maris dapat mempertahankan tingkat *work engagement*. Diharapkan bagi Rumah Sakit Stella Maris mampu meningkatkan tingkat kefokusannya bagi pekerja dengan cara memberikan pekerja tugas sesuai tupoksi mereka serta meningkatkan kepuasan kerja pada pekerja dengan mengevaluasi dimensi-dimensi kepuasan kerja yang rendah pada hasil penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Work Engagement*, Kepuasan Kerja, Hubungan, Staf, Pekerja, Rumah Sakit

## ABSTRACT

**AZATIL ISMAH. *The Relationship between Work Engagement and Job Satisfaction among Staff/Workers at Stella Maris Hospital, Makassar City in 2023.*** (guided by Dr. Nur Arifah SKM., M.Kes and Dr. Nurmala Sari, SKM., M.Kes., MA)

**Background.** Stella Maris Hospital has a high turnover rate. The cause of high turnover is problems with work engagement and job satisfaction. **Purpose.** to determine the relationship between work engagement and job satisfaction. **Method.** This type of research is analytical observational with a cross sectional approach. The population of this study was 449 workers at Stella Maris Hospital with a sample size of 208 people. The sampling technique is proportional random sampling. The research instrument used was a questionnaire. Data processing was carried out using computer. **Results.** The results show that at a high level of work engagement, there are 77 respondents (47%) who are satisfied with their work and 87 respondents (53%) who are dissatisfied with their work. Meanwhile, at a low level of work engagement, there were 0 respondents (0%) who were satisfied with their work and 5 people (100%) who were dissatisfied with their work. **Conclusion.** there is a relationship between work engagement and satisfaction with paying attention to employees' emotions regarding their work. Stella Maris Hospital can maintain the level of work engagement. It is hoped that Stella Maris Hospital will be able to increase the level of focus for workers by giving workers tasks according to their main duties and functions and increasing job satisfaction for workers by evaluating the dimensions of low job satisfaction in the results of this research.

**Keywords :** *Work Engagement, Job Satisfaction, Relationship, Staff, Workers, Hospital*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Teori .....	3
1.3 Studi Kasus.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Jenis Penelitian .....	10
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
2.3 Populasi dan Sampel.....	10
2.3.1 Populasi .....	10
2.3.2 Sampel.....	11
2.4 Instrumen Penelitian .....	13
2.5 Metode Pengumpulan Data .....	14
2.6 Pengolahan dan Analisis Data .....	14
2.6.1 Pengolahan Data.....	14
2.6.2 Analisis Data .....	14
2.7 Penyajian Data .....	15
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	16
3.1.1 Sejarah Rumah Sakit Stella Maris .....	16
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Stella Maris.....	18
3.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Stella Maris .....	19
3.2 Hasil Penelitian.....	19
3.2.1 Analisis Univariat .....	19
3.2.1.1 Karakteristik Responden.....	19
3.2.1.2 Work Engagement.....	21
3.2.1.3 Kepuasan Kerja.....	22
3.2.2 Analisis Bivariat.....	23
3.3 Pembahasan .....	26
3.3.1 <i>Work Engagement</i> .....	26
3.3.2 Kepuasan Kerja .....	29
3.3.3 Hubungan Work Engagement terhadap Kepuasan Kerja .....	33
3.3.4 Hubungan Dimensi Vigor terhadap Kepuasan Kerja .....	34

3.3.5	Hubungan Dimensi Dedication terhadap Kepuasan Kerja .....	35
3.3.6	Hubungan Dimensi Absorption terhadap Kepuasan Kerja.....	36
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>38</b>
4.1	Kesimpulan.....	38
4.2	Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>40</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase <i>Turnover</i> Rumah Sakit Stella Maris .....	7
Tabel 2.1	Rincian Total Subpopulasi Berdasarkan Unit Kerja.....	10
Tabel 2.2	Jumlah Sampel Berdasarkan Unit Kerja Persentase .....	12
Tabel 3.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Staf Rumah Sakit Stella Maris .....	19
Tabel 3.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Staf Rumah Sakit Stella Maris.....	20
Tabel 3.3	Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Staf Rumah Sakit Stella Maris .....	20
Tabel 3.4	Distribusi Frekuensi Status Kepegawaian Staf Rumah Sakit Stella Maris.....	21
Tabel 3.5	Distribusi Frekuensi <i>Work Engagement</i> Staf Rumah Sakit Stella Maris ...	21
Tabel 3.6	Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Work Engagement</i> Staf Rumah Sakit Stella Maris.....	22
Tabel 3.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Staf Rumah Sakit Stella Maris .....	22
Tabel 3.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Stella Maris.....	23
Tabel 3.9	Hubungan <i>Work Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Staf di Rumah Sakit Stella Maris .....	23
Tabel 3.10	Hubungan Dimensi <i>Vigor</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Staf di Rumah Sakit Stella Maris.....	24
Tabel 3.11	Hubungan Dimensi <i>Dedication</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Staf di Rumah Sakit Stella Maris .....	25
Tabel 3.12	Hubungan Dimensi <i>Absorption</i> Terhadap Kepuasan Kerja pada Staf di Rumah Sakit Stella Maris .....	26

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Teori Penelitian .....	5
Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian .....	6
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Stella Maris .....	19

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	51
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian .....	52
Lampiran 3	Hasil Analisis .....	58
Lampiran 4	Distribusi Jawaban Per Pertanyaan .....	69
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian .....	75
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian dari FKM UNHAS .....	76
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP .....	77
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup .....	78

**DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN**

<b>ISTILAH/SINGKATAN</b>	<b>KEPANJANGAN/PENGERTIAN</b>
SDM	Sumber Daya Manusia
UWES	Utrecht Work Engagement Scale
SPSS	Statistic Package for Social Science
JSS	Job Satisfaction Survey

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang penting dalam suatu proses pelayanan. Bagi bisnis rumah sakit, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi organisasi dalam keberlanjutan usaha dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Dalam rumah sakit, sangat penting untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia dapat dikatakan sama pentingnya dengan pelayanan dalam suatu rumah sakit (Ferry *et al.*, 2021). Mengutip (Hadjri dkk., 2020) bahwa SDM merupakan poin paling penting dalam jalannya pelayanan yang ada di rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa SDM menjadi kunci utama dan memiliki peran paling penting untuk keberhasilan suatu perusahaan. Jika minimnya jumlah dan kualitas SDM di suatu rumah sakit atau perusahaan, dapat memperburuk tingkat pelayanan yang ada.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu-individu dengan interaksi sosial yang menjadi aset utama bagi setiap organisasi atau perusahaan. Mereka berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Mereka memiliki tujuan pribadi, pemikiran, emosi, dan keinginan yang dapat memengaruhi sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan mereka. Signifikansi peran anggota tim dalam sebuah entitas organisasi atau perusahaan menandakan urgensi untuk mengamati faktor-faktor yang memiliki dampak pada kepuasan mereka dalam bekerja. Kepuasan dalam pekerjaan harus diberikan perhatian yang optimal agar semangat, komitmen, dan ketaatan anggota tim dapat ditingkatkan (Wiliandari Y., 2015).

Menurut (Robbins & Judge., 2015) dalam (Pitasari & Perdhana., 2018), kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan yang muncul setelah mengevaluasi karakteristik pekerjaan itu sendiri. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya memiliki pandangan positif terhadap pekerjaan tersebut, sementara yang merasa tidak puas memiliki pandangan negatif. Kepuasan dalam pekerjaan dapat diungkapkan melalui beragam cara. Ini adalah respons emosional positif seseorang terhadap pencapaian atau hasil berharga yang diperolehnya dari pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan individu terhadap tugas mereka dan tercermin dalam sikap positif yang mereka tunjukkan terhadap pekerjaan mereka serta dalam cara mereka menghadapi berbagai situasi di lingkungan kerja mereka (Salehi & Taghavi., 2016) dalam (Saputra., 2021).

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh adanya beberapa faktor seperti menurut Spector (1997) mengidentifikasi terdapat Sembilan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan pengukuran *job satisfaction survey* yaitu gaji, promosi,

supervisi, tunjangan, penghargaan, peraturan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi. Adapun dalam penelitian Nurcahyo., dkk (2021) bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *work engagement*, dimana tingkat keterikatan pekerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan pekerjaan karyawan, yang ditandai oleh pola pikir positif tentang tanggung jawab mereka, akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan kerja mereka.

*work engagement* adalah Keterikatan pekerja, yang merujuk pada tingkat keterikatan mereka terhadap pekerjaannya, merupakan aspek yang sangat krusial bagi sebuah organisasi dan memainkan peran utama dalam menentukan sejauh mana kinerja bisnis suatu perusahaan dapat mencapai tingkat yang optimal atau sebaliknya (*Triple Creek Associates.*, 2007) dalam (Handoyo & Setiawan., 2017). Menurut Ajai Singh, yang berperan sebagai pengajar utama dalam program Transformasi Indonesia, *work engagement* adalah kondisi psikologis di mana para karyawan merasa termotivasi untuk berperan aktif dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Mereka memiliki dorongan dan motivasi yang kuat untuk memberikan kinerja yang melebihi tugas-tugas rutin mereka. Secara keseluruhan, *work engagement* dapat diartikan sebagai tingkat dedikasi dan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan serta prinsip-prinsip yang dipegang oleh pekerjaan tersebut.

Menurut survei Gallup (2017) yang dilakukan di 155 negara, terdapat penelitian yang mengamati karyawan dalam rentang usia 23-65 tahun. Dalam penelitian ini, diwawancarai 1.000 perwakilan dari berbagai negara. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan masih sangat rendah. Hasil penelitian ini mencatat bahwa sebanyak 85% karyawan merasa tidak memiliki ikatan kuat terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja. Hanya sekitar 19% dari karyawan di Asia Tenggara yang menganggap diri mereka terikat (*engaged*) dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Menurut studi yang dilakukan oleh Gallup pada tahun 2013, yang menggunakan data yang berasal dari New York Times tahun 2014, disebutkan bahwa hanya 13% dari pekerja merasa terlibat sepenuhnya di perusahaan tempat mereka bekerja (Savitri dkk., 2023). Data survei yang melibatkan 142 negara, termasuk Indonesia, yang menunjukkan bahwa hanya 8% dari karyawan di Indonesia yang merasa memiliki keterikatan (*engaged*) dengan pekerjaan mereka (Atieq., 2023). Menurut Lockwood (2007) dalam (Smith & Marwick., 2009) berbagai elemen yang mempengaruhi tingkat *work engagement*, termasuk kepemimpinan yang diterapkan, budaya organisasi, cara komunikasi di dalam perusahaan, manajemen organisasi, tingkat penghargaan dalam lingkungan kerja, tingkat kepercayaan antara rekan kerja, dan reputasi serta kualitas perusahaan itu sendiri.



*Work engagement* adalah bentuk perasaan positif terhadap pekerjaan yang ditandai oleh dimensi *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* adalah energi, ketahanan mental, dan ketekunan karyawan terhadap pekerjaan dan kesulitan yang mereka alami di tempat kerja, *dedication* adalah rasa antusias, bangga, dan termotivasi karyawan terhadap pekerjaannya, dan *absorption* adalah bentuk konsentrasi dan rasa senang karyawan terhadap pekerjaannya sehingga karyawan tidak mudah meninggalkan pekerjaan tersebut (Kristiana., 2021). Pada tahun 2016, Mansoor dan Hassan mengidentifikasi lima faktor yang dapat berdampak pada *work engagement*. Faktor-faktor tersebut mencakup kerja kelompok dan kerjasama, kemampuan berkomunikasi, peran dalam pekerjaan, manajemen organisasi, serta pelatihan dan pembangunan karir (Savitri dkk., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Suhery dkk (2020) mengemukakan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi *work engagement* maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Citrayani *et al* (2022) bahwa tingkat keterikatan karyawan berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan kerja mereka. Ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan yang dirasakan oleh karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja mereka. Pengaruh ini terjadi karena tingkat keterikatan karyawan menggambarkan sejauh mana seseorang merasa terikat dan bersemangat terhadap pekerjaannya.

Karyawan yang memiliki minat yang kuat dalam pekerjaan mereka, gigih dalam mengatasi tantangan, merasa termotivasi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, dan memiliki kekuatan mental di tempat kerja akan lebih mungkin merasa puas dengan pekerjaan mereka. Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Sholikhah dkk (2022) bahwa Keterikatan karyawan yang kuat berpengaruh positif yang besar pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Ini menggambarkan bahwa semakin besar rasa keterikatan yang dirasakan oleh karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang mereka alami. Sebaliknya, jika tingkat keterikatan karyawan rendah, maka tingkat kepuasan kerja akan mengalami penurunan.

## 1.2 Teori

Indikator *work engagement* menurut Schaufeli & Baker (2004) dalam Wijaya dkk (2022) yang diukur melalui *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) yaitu :

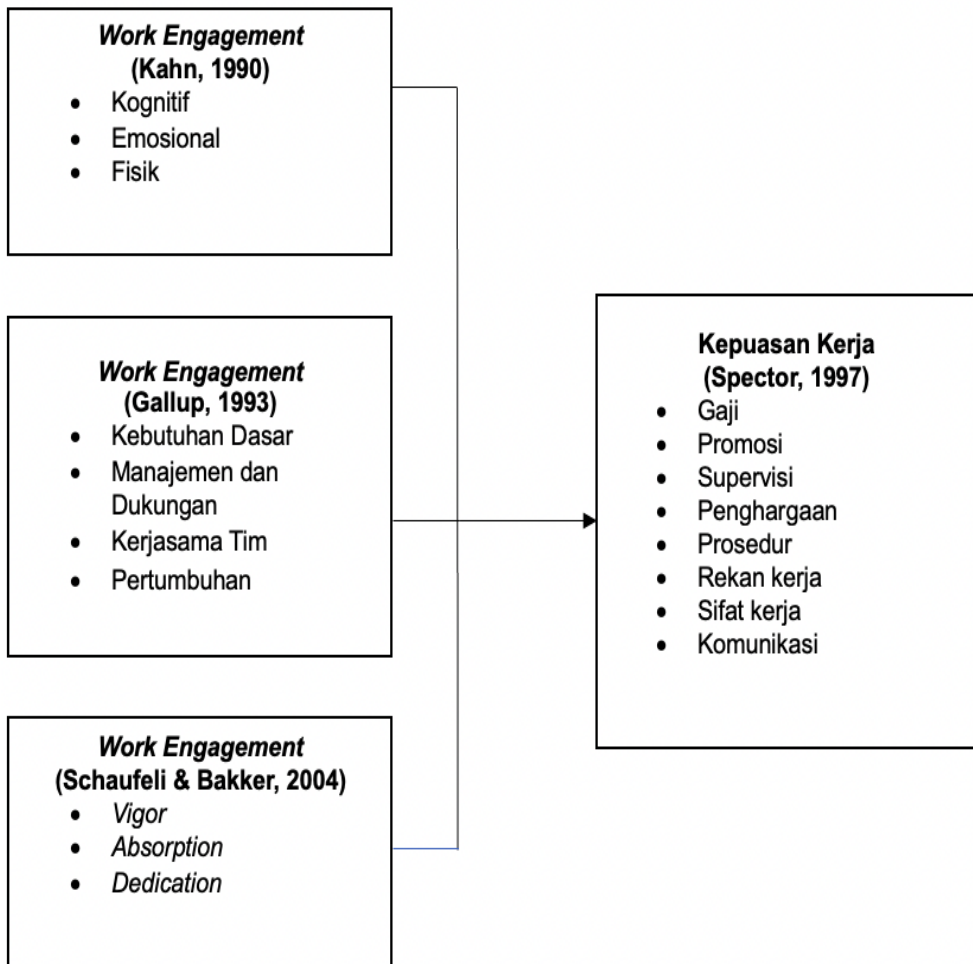
1. *Vigor* adalah curahan tenaga dan mental yang kuat saat bekerja, berani mengupayakan usaha maksimal dalam menyelesaikan tugas, ketekunan dalam menghadapi tantangan pekerjaan, serta kemauan untuk melaksanakan tugas meskipun menghadapi kesulitan.
2. *Dedication* adalah rasa terlibat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa antusiasme, inspirasi, tantangan, kebanggaan, dan kebermaknaan.
3. *Absorption* adalah pekerja yang tekun dan penuh perhatian terhadap tugasnya, serta memiliki kesulitan untuk menjauhkan diri dari pekerjaannya.

Indikator *work engagement* menurut Q12 Gallup dalam Hastuti (2022), yaitu:

1. Kebutuhan Dasar (*Basic Need*) adalah dimensi yang mengukur bagaimana Cara pandang pekerja terhadap kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka.
2. Manajemen dan Dukungan adalah dimensi yang menilai bagaimana pekerja merasakan bahwa mereka telah memberikan sumbangan dan dukungan kepada perusahaan.
3. Kerjasama Tim adalah dimensi yang menilai seberapa besar pekerja merasa bagian dari tim
4. Pertumbuhan adalah dimansi yang mengukur bagaimana pekerja bisa bertumbuh

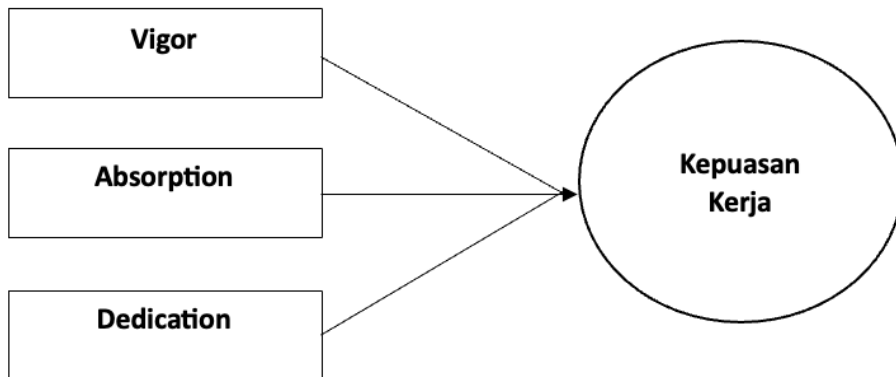
Indikator *work engagement* menurut Kahn (1990) dalam Fairus & Kurniawan (2018, yaitu :

1. Aspek kognitif adalah tingkat kepercayaan yang tinggi dari pekerja terhadap lingkungan kerja, pimpinan, dan perusahaan di mana mereka bekerja dapat memicu pekerja untuk menjadi sangat terlibat dalam pekerjaan mereka secara kognitif.
2. Aspek emosi adalah proses yang membangun kepercayaan pekerja, di mana pekerja merasa memiliki kepercayaan yang kuat terhadap perusahaan, atasan, dan lingkungan kerjanya. Ini tercermin dalam apakah perasaan pekerja terhadap perusahaan itu positif atau negatif. Saat seorang pekerja terlibat secara emosional dalam pekerjaannya.
3. Aspek fisik adalah Merupakan tingkat aktivitas fisik yang diperlihatkan oleh pekerja ketika mereka menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. Sejauh mana karyawan terlibat secara fisik dalam menjalankan pekerjaan mereka.



**Gambar 1.1 Kerangka Teori Penelitian** Kahn (1990), Gallup (1993), Schaufelli & Bakker (2004), dan Spector (1997)

*Work Engagement*  
(Schaufeli & Bakker, 2004)



**Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian**  
(Schaufeli & Bakker, 2004)

### 1.3 Studi Kasus

Salah satu yang menggambarkan dampak dari bermasalahnya *work engagement* dan kepuasan karyawan adalah *turnover*. *Work engagement* yang rendah secara tidak langsung dapat mempengaruhi *turnover* melalui kepuasan kerja. *Turnover* ini dapat memperburuk tingkat kelancaran operasional perusahaan, sangat merugikan perusahaan dan dapat mempengaruhi lingkungan di dalam perusahaan salah satunya adalah penurunan produktivitas pada karyawan dan dapat mempengaruhi moral kepada karyawan yang menetap (Deny., 2015).

*Turnover* perawat ini mencakup aspek pengunduran diri, diberhentikan, kematian, dan berpindah ke organisasi lain (Muharni & Wardhani., 2020). Survei yang dilakukan oleh *The Bernard Hodes Group* pada tahun 2005 mengemukakan bahwa tingkat *turnover Registered Nurse* sebesar 13,9% dari 138 perekrut dalam bidang Kesehatan sehingga menyebabkan 16,1% angka kekosongan di rumah sakit (Alfiyah., 2013).

Mengutip (Alreshidi *et al.*, 2021) bahwa tingkat *turnover* perawat tahunan di Australia, Kanada, dan Amerika Serikat masing-masing berjumlah 15%, 20%, dan 27%. Mengutip (O Brienpallas *et al.*, 2010) dalam (Muharni S., 2017) bahwa masalah utama yang masih sering terjadi di rumah sakit adalah tingginya angka *turnover*, dimana rata-rata *turnover* mencapai 19,9%. Indonesia memiliki tingkat *turnover* pekerja di rumah sakit, terutama di rumah sakit swasta berkisar 5-10%.

Hal ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Awal Bros Batam memiliki angka *turnover* dari tahun 2015-2017 masing-masing sebesar 15,4%, 14,3%, dan 18,9% (Christiani & Ilyas., 2017).

**Tabel 1.1 Persentase *Turnover* Rumah Sakit Stella Maris**

Tahun	Persentase
2019	9,6 %
2020	14,5 %
2021	8,7 %
2022	9,8 %

Sumber : Data Sekunder

Persentase *turnover* di atas telah melebihi nilai optimal menurut Gillies yaitu 5% (Muhadi dkk., 2022). Adanya peningkatan dan penurunan angka presentase *turnover* berdasarkan penelitian Takawira *et al* (2014) dapat disebabkan oleh *work engagement* karena memang keduanya sangat berhubungan erat. *Turnover* ini merupakan dampak dari bermasalahnya *work engagement* dan kepuasan kerja. Jika pekerja tidak mempunyai tingkat *work engagement* yang tinggi maka dapat meningkatkan keinginan untuk berpindah. Kepuasan kerja mengakibatkan retensi pekerja, dimana jika pekerja merasa tidak puas terhadap pekerjaannya dapat meningkatkan keinginan pekerja untuk berpindah (Fauziridwan dkk., 2018).

Beberapa data yang telah dikumpulkan di berbagai rumah sakit swasta di kota Makassar menunjukkan bahwa *turnover* Rumah Sakit Grestelina memiliki *turnover* yang rendah (rata-rata 1%), Rumah Sakit Awal Bros memiliki *turnover* rendah (rata-rata 1%), Rumah Sakit Akademis memiliki *turnover* sedang (rata-rata 9%), dan Rumah Sakit Ibnu Sina memiliki *turnover* sedang (rata-rata 1%). Serta Rumah Sakit Stella Maris memiliki *turnover* tinggi (10%). Hal ini menunjukkan bahwa *turnover* Rumah Sakit Stella Maris merupakan *turnover* tertinggi dibandingkan Rumah Sakit swasta lainnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rachman & Dewanto (2016) mengemukakan bahwa tingkat *turnover* dapat dipengaruhi oleh *work engagement* melalui kepuasan kerja. Tingkat *work engagement* di Indonesia masih tergolong cukup rendah, hal ini sejalan dengan penelitian Naifuddin & Andari (2022) bahwa tingkat *work engagement* di Indonesia hanya 13% yang merasa terikat dengan pekerjaannya. dimana jika *work engagement* rendah dapat mengakibatkan kepuasan kerja juga rendah dan *turnover* ikut rendah.

Selama beberapa tahun terakhir, perusahaan konsultan dan media bisnis terkemuka telah banyak mendiskusikan tentang *work engagement* (Saks., 2006). Menurut penelitian oleh Siddhanta & Roy (2010) manfaat dari *work engagement* bisa menghasilkan kesuksesan bagi perusahaan melalui peningkatan kepuasan kerja. Menurut Robinson *et al* yang dikutip oleh (Little., 2006) dalam (Handoyo & Setiawan., 2017) menyatakan bahwa pekerja yang memiliki hubungan yang erat

dengan perusahaan akan meningkatkan kepuasan kerja demi keuntungan perusahaan.

Rata-rata kepuasan kerja pekerja di Indonesia terbilang cukup rendah, penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, tingkat ketidakpuasan stafnya berada di angka 51,7% (Barahama dkk., 2019). Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. rasidin Padang menyatakan ketidakpuasan kerja sebanyak 59,7%. Adanya ketidakpuasan ini disebabkan oleh tidak adanya keterikatan kerja yang dialami oleh para pekerja. Jika pekerja merasa puas terhadap pekerjaannya maka pekerja tidak akan mudah untuk meninggalkan pekerjaannya (Musmiler dkk., 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *turnover* ini dampak dari rendahnya *work engagement* dan tingkat kepuasan kerja. Dan juga berdasarkan beberapa penelitian, *work engagement* ini memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan kerja di rumah sakit. Penjelasan di atas juga mengemukakan bahwa Rumah Sakit Stella Maris memiliki angka *turnover* yang cukup tinggi dibandingkan beberapa rumah sakit swasta yang berada di Kota Makassar serta Rumah Sakit Stella Maris belum memiliki survey kepuasan kerja yang dimana kepuasan kerja dianggap sebagai hal yang perlu diperhatikan agar angka *turnover* tidak tinggi.

Oleh karena itu, berdasarkan sejumlah data dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memutuskan menjadikan Rumah Sakit sebagai tempat penelitian dengan judul “Hubungan *Work Engagement* terhadap Kepuasan Kerja pada staf di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kedua variabel yang sampai saat ini masih menjadi permasalahan utama di Indonesia maupun secara global dan bagi rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan agar lebih memperhatikan aspek SDM yang ada di rumah sakit serta dapat memberikan dampak positif terhadap rumah sakit.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti merumuskan bahwa rumusan dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah gambaran *work engagement* pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar pada tahun 2023?
2. Bagaimanakah gambaran kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023?
3. Bagaimanakah hubungan *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023?
4. Bagaimanakah hubungan dimensi dalam *work engagement* terhadap kepuasan kerja staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris tahun 2023?

## 1.5 Tujuan Penelitian

### a. Tujuan Umum

1. Untuk mengetahui hubungan *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023.

### b. Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui gambaran *work engagement* pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023.
3. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Vigor* dalam *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023.
4. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Dedication* dalam *work engagement* pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023.
5. Untuk mengetahui hubungan dimensi *Absorption* dalam *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada staf/pekerja di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar tahun 2023.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit khususnya manajemen sumber daya manusia serta menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan *work engagement* dan kepuasan kerja pada pekerja di rumah sakit.

### b. Manfaat bagi Institusi

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen sumber daya manusia di rumah sakit dalam *aspek work engagement* dan kepuasan kerja pekerja.

### c. Manfaat bagi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan penerapan ilmu-ilmu manajemen rumah sakit yang telah dipelajari selama mengikuti masa perkuliahan dan menambah pengetahuan serta pengalaman peneliti mengenai permasalahan di rumah sakit.