



Pengaruh Motivasi dan Empati Terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat di RS TK IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT)

Oktaviani Eka Puspasari¹, Deden Komar P², Toni Jas³

¹Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia, oktavianiekap11@gmail.com

¹Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia

¹Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia

Corresponding Author: oktavianiekap11@gmail.com¹

Abstract: *The purpose of this research is to know and analyze: (1) Motivation (2) Empathy (3) Job S and (4) The Influence of Motivation and Empathy on Job Satisfaction on Nurses at RS TK IV Atambua, East Nusa Tenggara (NTT), either simultaneously or partially. This research method is a survey research type, with a descriptive level of explanation. Causal or cause and effect associative research to find the Effect of Motivation and Empathy on Job Satisfaction on Nurses at RS Tk IV Atambua, East Nusa Tenggara (NTT), the method of data collection using saturated sampling techniques for 30 respondents. Based on the calculation of respondent response data on Motivation, the response is in the good criteria, the response to Empathy is in the good criteria, while Job Satisfaction is also in the good criteria. Based on the results of the calculations above, it is known that the indirect influence value is greater than the direct influence value. The explanation is that the variables that influence but are not tested, so the results of the path analysis test or path analysis state that There is an Influence of Motivation and Empathy on Job Satisfaction on Nurses at RS Tk IV Atambua, East Nusa Tenggara (NTT) can be accepted partially or simultaneously*

Keywords: *Motivation, Empathy and Job Satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Motivasi (2) Empati (3) Kepuasan Kerja serta (4) Pengaruh Motivasi Dan Empati Terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat di RS TK IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT), baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian ini jenis penelitian survei, dengan tingkat penjelasannya bersifat deskriptif. Penelitian asosiatif kausal atau sebab akibat untuk mencari Pengaruh Motivasi Dan Empati Terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat di RS Tk IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT), cara pengambilan data dengan menggunakan teknik sampling jenuh terhadap 30 responden. Berdasarkan perhitungan data tanggapan responden terhadap Motivasi, tanggapan berada pada kriterium baik, tanggapan terhadap Empati berada pada kriterium baik, sedangkan pada Kepuasan Kerja juga berada pada kriterium baik. Berdasarkan hasil perhitungan di atas

diketahui nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Penjelasan adalah variable yang mempengaruhi akan tetapi tidak di uji maka hasil uji analisis jalur atau analisis path menyatakan bahwa Ada Pengaruh Motivasi Dan Empati Terhadap Kepuasan Kerja pada perawat di RS Tk IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT) dapat diterima secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Motivasi, Empati Dan Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Organisasi akan memikirkan kepuasan kerja para karyawan apabila ingin maju dan berkembang. Dua faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi dan empati kerja. Motivasi kerja merujuk pada dorongan internal yang mendorong tenaga kesehatan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Empati kerja adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan serta kebutuhan pasien dengan cara yang bijaksana dan penuh perhatian.

Survei kepada 15 perawat di Rumah Sakit Tk IV Atambua pada tanggal 1 Oktober 2024 mendapatkan hasil, antara lain sebanyak 10 perawat (66,6%) mengaku bahwa penghasilan yang mereka peroleh tidak lebih dari mencukupi kebutuhan sehari-hari, 12 perawat (80%) mengaku membutuhkan pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan, 8 perawat (53,3%) mengaku bahwa atasan tidak memberikan penghargaan seperti pujian maupun reward lainnya ketika mereka merasa sudah mengerjakan semua tugas-tugasnya dengan baik, 10 perawat (66,6%) menyatakan kesempatan promosi di tempat mereka bekerja belum sesuai dengan kinerja yang telah mereka berikan.

Dengan mengetahui hubungan antara kedua faktor ini terhadap kepuasan kerja, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

METODE

Penelitian bersifat deduktif, di mana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan jenis metode penelitian survei. Sehingga penelitian ini akan menggunakan metode survei deskriptif yang menggambarkan dan menerangkan motivasi dan empati terhadap kepuasan kerja perawat di RS Tk IV Atambua.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Teknik pengolahan data angket dalam penelitian ini adalah dengan memberikan pembobotan untuk setiap jawaban responden dengan menggunakan skala Likert dan dalam pengumpulan data dan informasi penulis menggunakan sampel jenuh yang berjumlah 30 orang.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur yaitu dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel eksogenus dengan variabel endogenus

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dibawah ini mengenai indikator motivasi, empati dan kepuasan kerja yang diambil dari 30 responden perawat di RS Tk IV Atambua melalui kuisioner.

MOTIVASI									
No.	Pertanyaan	Kriteria	Kriteria					Skor	%
			SB	B	CB	KB	STB		
1	Kebutuhan makan, minum dan perumahan sudah terpenuhi	akan	8	10	8	3	1	111	74%
2	Keamanan dan kenyamanan kerja sudah terpenuhi	dan	8	11	9	3	1	118	79%
3	Pemenuhan akan rasa dihormati sudah dirasakan	akan	8	10	8	4	1	113	75%
4	Pemenuhan kebutuhan kemajuan dan pengembangan potensi sudah terpenuhi	akan	8	10	8	4	1	113	75%
5	Pemenuhan perasaan ikut serta dalam kegiatan sudah terpenuhi	perasaan	8	9	8	4	0	108	72%
6	Pemberian penghargaan atas kinerja sudah dirasakan	atas	9	11	7	3	0	116	77%
7	Pemberian piagam/tanda jasa atas prestasi sudah dilakukan	jasa	8	10	8	4	1	113	75%
8	Pemberian penghargaan berupa materi sudah diberikan	berupa	8	9	10	4	1	115	77%
Jumlah			65	80	66	29	6	907	
Rata-rata								150	
								75%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Angket 2024

Jadi sekitar 75% perawat yang bekerja di RS Tk IV Atambua sudah memiliki motivasi kerja yang baik dan diharapkan motivasi kerja perawat bisa lebih meningkat lagi apabila sudah terpenuhi semua indikator mengenai motivasi kerja pada perawat yang meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

EMPATI KERJA								
No.	Pertanyaan	Kriteria					Skor	%
		SB	B	CB	KB	STB		
0		8	10	8	3	1	111	74%
1		8	11	9	3	1	118	79%
2		8	10	8	4	1	113	75%
3		8	10	8	4	1	113	75%
4		8	9	8	4	0	108	72%
5		9	11	7	3	0	116	77%
6		8	10	8	4	1	113	75%
7		8	9	10	4	1	115	77%
8		8	9	9	4	1	112	75%
9		73	89	75	33	7	1019	
Jumlah							1019	
Rata-rata							113,2	
							76%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Angket 2024

Berdasarkan hasil diatas empati kerja perawat di RS Tk IV Atambua sudah baik, diharapkan dengan terpenuhinya seluruh indikator dari empati yang meliputi perspektif, fantasi dan perhatian diharapkan empati kerja perawat dapat lebih baik lagi.

KEPUASAN KERJA								
No.	Pertanyaan	Kriteria					Skor	%
		SB	B	CB	KB	STB		
1		11	8	7	4	1	117	78%
2		10	6	8	6	1	111	74%
3		11	8	9	5	0	124	83%
4		10	8	8	4	1	115	77%
5		10	8	8	6	0	118	79%
6		9	8	7	5	1	109	73%
7		10	9	9	4	0	121	81%
8		9	8	7	5	1	109	73%
9		9	8	10	4	0	115	77%
10		10	8	7	5	1	114	76%
11		9	8	10	4	0	115	77%
12		10	8	9	3	1	116	77%
Jumlah		118	95	99	55	7	1384	

Rata-rata	115,3
	76%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Angket 2024

Berdasarkan hasil diatas rata-rata perawat yang bekerja di RS Tk IV Atambua sudah merasakan kepuasan kerja secara baik tetapi masih tetap harus diperbaiki dengan memperhatikan faktor-faktor yang memperngaruhi kepuasan kerja yang meliputi dari gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, kesempatan promosi dan pengawasan.

Pembahasan

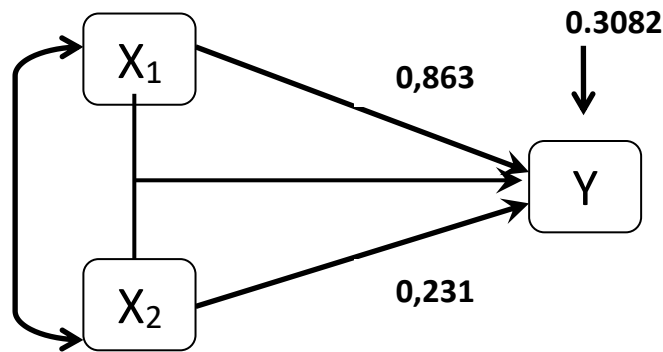
Pada tahap ini kita akan menghitung koefisien jalur model I, adapun penjelasannya sebagai berikut :

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.952 ^a	0,905	0,898	2,59396	
a. Predictors: (Constant), EMPATI, MOTIVASI					

Coefficients^a						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	-5,279	4,053		-1,302	0,204
	MOTIVASI	1,210	0,086	0,863	14,029	0,000
	EMPATI	0,365	0,097	0,231	3,763	0,001
a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA						

Kedua Variabel yaitu X1= 0,000 dan X2= 0,001 lebih kecil dari 0.05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model I yakni variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

Besarnya nilai R squer yang terdapat pada tabel *model summary* 0,905 hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 90,5% sementara sisanya 9,5% merupakan kontribusi dari variabel variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0,905} = 0,3082$ dengan demikian diperoleh diagram jalur struktur 1 sebagai berikut :



Gambar 4.5
Diagram jalur struktur 1

KESIMPULAN

Analisis pengaruh X1 terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikan X1 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y. Analisis pengaruh X2 terhadap Y dari analisis di atas diperoleh nilai signifikan X2 sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap Y.

Besarnya nilai R square yang terdapat pada tabel model summary 0,905 hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 90,5% sementara sisanya 9,5% merupakan kontribusi dari variabel variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Dari serangkaian pembahasan hasil di atas kita dapat menarik kesimpulan bahwa hipotesis yang berbunyi ada pengaruh motivasi dan empati terhadap kepuasan kerja pada perawat di RS TK IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT),

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan Kepuasan Kerja di RS TK IV Atambua Nusa Tenggara Timur (NTT)

Meningkatkan Motivasi Perawat dengan implementasikan sistem penghargaan yang jelas dan adil untuk mengakui prestasi dan kinerja baik para perawat, buat jalur pengembangan karir yang jelas bagi perawat, termasuk peluang pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, libatkan perawat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka untuk meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab, tawarkan program kesejahteraan yang komprehensif, seperti fasilitas kesehatan, asuransi, dan program rekreasi.

Memupuk Empati dengan cara adakan pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam berinteraksi dengan pasien dan rekan kerja, memfasilitasi program pengembangan keterampilan sosial untuk membantu perawat membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien dan rekan kerja, ingatkan secara berkala kepada perawat tentang pentingnya memberikan perawatan yang berpusat pada pasien, dan sediakan layanan konseling atau dukungan psikologis bagi perawat yang membutuhkan.

Meningkatkan Kepuasan Kerja dengan cara melakukan survei kepuasan kerja secara berkala untuk mengidentifikasi masalah dan area yang perlu perbaikan, tanggapilah dengan serius setiap keluhan atau masukan dari perawat, ciptakan lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan

mendukung dan pastikan kompensasi yang diberikan kepada perawat sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab mereka.

REFERENSI

- AA Muninjaya, 2017, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- A. Baron, Robert dan Donn Byrne. 2018. Psikologi Social. Alih Bahasa Ratna Djuwita, dkk Jakarta: Erlangga. Edisi Kesepuluh
- Achmad, E. Kuncoro dan Ridwan, 2017. Cara menggunakan dan memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Cetakan ke-6 Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2017). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana, Dkk. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- . Ardana, I komang, dkk. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu; Yogyakarta.
- Arif Haliman dan Ari Wulandari, Cerdas Memilih Rumah Sakit. CV. Andi Offset Yogyakarta, 2012.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Borba, Michele. 2018. Building Moral Intelligence”, alih Bahasa Lina Yusuf. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Davis, M. H. 2017A A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. JSAS Catalog of Selected Document in Psychology.
- Edy, Sutrisno. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Kesepuluh. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rieneka Cipta
- Goleman, Daniel. 2017. Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R. F. 2004. Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM..
- Goleman, Daniel.2017. Emotional Intellegence: Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ, edisi pertama Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gie, The Liang, Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara, Yogyakarta: Gajah Mada, University Press, 2019.
- Handoko, T.Hani. 2017. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Cetakan ke 21. Yogyakarta: BPFE
- Haliman A, Wulandari A. Cerdas Memilih Rumah Sakit: Sebuah Komunikasi yang Jujur & Harmonis. 1 ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset; 2018. 1–180 hlm
- Hasibuan, Melayu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Maslow, A. 2004. Peranan Motivasi dan Kemampuan Awal dalam Kegiatan Pembelajaran . dalam Nashar, H. Jakarta: Delia Press
- M. Manullang (2018:2). Dasar-dasar Manajemen, edisi revisi, setakan tujuh. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi: 3). Jakarta: Salemba Medika.
- Hasibuan, Malayu, 2018, Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hurlock, Elizabeth B. 2018. Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Jakarta : Gramedia.
- Howe 2018 Teori Motivasi dan Pengukurannya. Jakarta. Bumi Aksara

- Irawan (2017) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- J. Supranto. 2016 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kismantoroadji, (2019). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2017). Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II. PT Indeks, Jakarta
- Mangkunegara, A.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muninjaya, Gde AA, 2017, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2017. Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurachmah., 2018. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. (2017). Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan. Jakarta: Salemba.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Otani et al (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. Jurnal Administrasi Negara, , 25(2), 123-140.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, 12-40
- Rivai Dan Sagala, (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Rajawali Pers, Jakarta. Hal 274.
- Riduwan. (2017). Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Sabarguna. B.S. 2014. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto Solikhah. 20
- Sedarmayanti. 2017. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sondang P, Siagian. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: BumiAksara
- Simamora, Billson. 2018. Riset Pemasaran. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sharpiro 2017. Mengenal Teori Kepribadian Mutakhir. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Supranto 2018. Analisis Dimensi Kualitas Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien Pada RS Muhamadiyah Jawa Timur,(Online),Respository. Ipb.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/15455/H09vfr. Pdf. Diakses 14 september 2012.
- Sumaniya 2018 Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. Buletin Penelitian Kesehatan, 46(4), 239-246
- Sulistiyani dan Rosidah, 2018 Manajemen Sumber Daya Manusia,. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Taufik. 2017. Empati Pendekatan Psikologi Sosial. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada