

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Haji Makassar terletak di Jalan Daeng Ngeppe No.14, Kelurahan Balang Baru, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Berdiri di atas lahan seluas 1,34 hektar, rumah sakit ini berfungsi sebagai pusat pelayanan Kesehatan bagi masyarakat Makassar dan sekitarnya.

Sejarah RSUD Haji Makassar bermula dari hibah Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sebagai kompensasi atas musibah Terowongan Mina pada 2 Juli 1990, yang menyebabkan gugurnya 631 jemaah haji asal Indonesia, termasuk dari Sulawesi Selatan. Sebagai bentuk penghormatan dan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji serta masyarakat umum, rumah sakit ini didirikan dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada 16 Juli 1992. Sejak itu, RSUD Haji Makassar terus berkembang dan berperan penting dalam pelayanan kesehatan di wilayah Sulawesi Selatan.

RSUD Haji Makassar menyediakan layanan rawat inap dengan kapasitas lebih dari 200 tempat tidur, yang tersebar di berbagai ruangan sesuai dengan jenis perawatan yang dibutuhkan pasien. Untuk layanan rawat jalan, rumah sakit ini memiliki 19 poliklinik spesialis yang meliputi berbagai bidang medis, seperti penyakit dalam, bedah, anak, kebidanan dan kandungan, jantung, paru-paru, saraf, THT, mata, kulit

dan kelamin, serta gigi. Setiap poliklinik dilengkapi dengan fasilitas modern dan tenaga medis berpengalaman untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui serta memberi informasi mengenai hubungan *internal marketing* terhadap kepuasan kerja perawat di Instansi Rawat Jalan RSUD Haji Makassar. Dalam penelitian ini diperoleh hasil melalui cara pembagian kuesioner kepada 42 perawat yang ada di instalasi rawat jalan yang ada di RSUD Haji Makassar.

Hasil penelitian ini dapat diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang mengacu kepada kriteria objektif yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah itu jawaban dari kuesioner akan di input ke dalam program SPSS, kemudian disajikan dalam bentuk table frekuensi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka diperoleh hasil penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

- a. Karakteristik Responden di RSUD Haji Makassar dapat dilihat pada table dibawah ini:

TABEL 5.1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Jenis Kelamin	(n)	(%)
Laki-Laki	10	23.8
Perempuan	32	76.2
TOTAL	42	100.0

Berdasarkan pada table 5.1. menunjukkan jumlah perawat secara keseluruhan yakni 42 orang dapat dilihat bahwa perawat terbanyak pada penelitian ini adalah yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (76.2%).

Jumlah perawat perempuan lebih banyak dibanding laki-laki dalam penelitian ini karena keperawatan secara historis didominasi oleh perempuan, yang dianggap lebih sesuai dengan sifat keibuan, empati, dan kepedulian. Selain itu, lebih banyak perempuan yang memilih jurusan keperawatan dibanding laki-laki, didukung oleh faktor sosial, budaya, serta persepsi masyarakat yang menganggap profesi ini lebih cocok untuk perempuan. Lingkungan kerja yang didominasi perempuan dan stereotip gender juga dapat membuat laki-laki kurang tertarik masuk ke bidang ini. Akibatnya, komposisi tenaga perawat lebih banyak diisi oleh perempuan.

TABEL 5.2.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2024

Usia	(n)	(%)
Dewasa Muda 25-34 Tahun	7	16.7
Dewasa 35-44 Tahun	19	45.2
Dewasa Menengah 45-54 Tahun	14	33.3
Lansia >55 Tahun	2	4.8
TOTAL	42	100.0

Dapat dilihat bahwa jumlah perawat terbanyak pada penelitian ini adalah yang berumur Dewasa 35-44 Tahun yaitu sebanyak 19 orang (45.2%) yang dapat dilihat dari tabel 5.2.

Jumlah perawat terbanyak dalam rentang usia 35-44 tahun disebabkan oleh beberapa faktor. Pada usia ini, seseorang umumnya sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup matang dan stabil dalam profesi keperawatan, sehingga lebih banyak perawat dalam kelompok usia ini yang masih aktif bekerja. Selain itu, usia 35-44 tahun sering kali dianggap sebagai masa produktif dalam karier, di mana seseorang telah mengembangkan keterampilan yang lebih baik dan memiliki tanggung jawab yang lebih besar di tempat kerja. Faktor lain yang berpengaruh adalah tingkat retensi pekerjaan, di mana perawat di usia ini cenderung lebih menetap dalam profesinya dibandingkan dengan usia yang lebih muda atau lebih tua.

TABEL 5.3.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Pendidikan Terakhir	(n)	(%)
D3	18	42.9
D4/S1	24	57.1
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.3. dapat dilihat bahwa jumlah perawat terbanyak pada penelitian ini adalah yang memiliki Pendidikan terakhir D4/S1 yaitu sebanyak 24 orang (57.1%). Hal ini disebabkan karena lulusan D4/S1 umumnya memiliki kompetensi yang lebih baik dalam teori dan praktik keperawatan.

TABEL 5.4.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja Pada Perawat
Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2024

Masa Kerja	(n)	(%)
2-4 Tahun	2	4.8
>4-6 Tahun	11	26.2
>6-7 Tahun	14	33.3
>8-10 Tahun	9	21.4
>10 Tahun	6	14.3
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.4. dapat dilihat bahwa jumlah perawat terbanyak pada penelitian ini yang memiliki masa kerja lebih dari 6-7 tahun yaitu sebanyak 14 orang (33.3%). Jumlah responden terbanyak dengan masa kerja 6-7 tahun disebabkan oleh fakta bahwa pada rentang waktu ini, perawat telah memperoleh pengalaman yang cukup untuk bekerja secara mandiri dan efektif dalam profesinya.

TABEL 5.5.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pernikahan Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Status Pernikahan	(n)	(%)
Menikah	34	81.0
Belum Menikah	8	19.0
TOTAL	42	100.0

Dapat dilihat bahwa jumlah perawat terbanyak pada penelitian ini adalah yang sudah menikah yaitu sebanyak 34 orang (81.0%) yang dapat dilihat dari tabel 5.5. Karena sebagian besar tenaga kerja pada rentang usia produktif, seperti perawat, umumnya telah menikah. Selain itu, profesi keperawatan sering kali memberikan stabilitas pekerjaan dan penghasilan yang cukup, sehingga memungkinkan mereka untuk membangun keluarga.

TABEL 5.6.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Tanggungan Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Jumlah Tanggungan	(n)	(%)
0	2	4.8
1	7	16.7
2	19	45.2
>2	14	33.3
TOTAL	42	100.0

Dapat dilihat berdasarkan tabel 5.6 diatas bahwa jumlah perawat terbanyak pada penelitian ini adalah yang memiliki tanggungan 2 orang yaitu sebanyak 19 orang (45.2%). Banyak perawat berada dalam fase kehidupan berkeluarga dengan anak atau anggota keluarga yang harus mereka nafkahi.

b. Variabel Yang Diteliti

1) Variabel Komunikasi

TABEL 5.7.
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Komunikasi	(n)	(%)
Baik	16	38.1
Kurang Baik	26	61.9
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.7 diatas dapat diterangkan bahwa 61.9% atau 26 orang yang memilih komunikasi pada kategori kurang baik dan 38.1% atau 16 orang yang memilih komunikasi pada kategori baik.

Sebagian besar perawat yang menilai komunikasi dalam kategori kurang baik (61.9%) disebabkan oleh beberapa faktor, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan di lingkungan kerja, serta

kurangnya pelatihan atau pemahaman dalam komunikasi efektif. Dalam profesi keperawatan, komunikasi yang baik sangat penting untuk koordinasi tim dan pelayanan pasien, tetapi tantangan seperti keterbatasan waktu, perbedaan persepsi, dan kurangnya dukungan dari manajemen dapat mempengaruhi kualitas komunikasi. Sementara itu, 38.1% responden yang menilai komunikasi sebagai baik berasal dari mereka yang telah memiliki pengalaman lebih, keterampilan interpersonal yang baik, atau bekerja dalam lingkungan yang lebih mendukung komunikasi yang efektif.

2) Variabel Pelatihan dan Pengembangan

TABEL 5.8.
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Pelatihan dan Pengembangan Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2024

Pelatihan dan Pengembangan	(n)	(%)
Baik	17	40.5
Kurang Baik	25	59.5
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.8 diatas dapat diterangkan bahwa 59.5% atau 25 orang yang memilih Pelatihan dan Pengembangan pada kategori kurang baik dan 40.5% atau 17 orang yang memilih Pelatihan dan Pengembangan pada kategori baik.

Mayoritas responden (59.5%) yang menilai pelatihan dan pengembangan dalam kategori kurang baik disebabkan oleh terbatasnya kesempatan pelatihan, kurangnya dukungan dari institusi, dan minimnya akses terhadap program pengembangan keterampilan. Selain itu, beban kerja yang tinggi juga menjadi faktor

yang menghambat perawat untuk mengikuti pelatihan secara optimal. Sementara itu, 40.5% responden yang menilai pelatihan dan pengembangan sebagai baik berasal dari mereka yang telah mendapatkan kesempatan pelatihan lebih banyak, memiliki dukungan dari manajemen, dan bekerja di lingkungan yang lebih mendorong pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

3) Variabel Penghargaan

TABEL 5.9.
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penghargaan
Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar
Tahun 2024

Penghargaan	(n)	(%)
Baik	10	23.8
Kurang Baik	32	76.2
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.9 diatas dapat diterangkan bahwa 76.2% atau 32 orang yang memilih Penghargaan pada kategori kurang baik dan 23.8% atau 10 orang yang memilih Penghargaan pada kategori baik.

Sebagian besar perawat (76.2%) yang menilai penghargaan dalam kategori kurang baik disebabkan oleh kurangnya apresiasi dari manajemen, baik dalam bentuk penghargaan finansial maupun non-finansial, seperti pengakuan atas kinerja atau promosi jabatan. Selain itu, sistem penghargaan yang kurang transparan atau tidak merata juga membuat perawat merasa kurang dihargai. Sementara itu, 23.8% responden yang menilai penghargaan baik berasal dari mereka yang telah menerima bentuk apresiasi tertentu, seperti

insentif, penghargaan kinerja, atau dukungan profesional yang membuat mereka merasa dihargai dalam pekerjaannya.

4) Variabel Kepuasan Kerja

TABEL 5.10.
Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja
Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar
Tahun 2024

Kepuasan Kerja	(n)	(%)
Puas	12	28.6
Kurang Puas	30	71.4
TOTAL	42	100.0

Pada tabel 5.10 diatas dapat diterangkan bahwa 71.4% atau 30 orang yang memilih Kepuasan Kerja pada kategori kurang puas dan 28.6% atau 12 orang yang memilih Kepuasan Kerja pada kategori puas.

Mayoritas perawat (71.4%) yang menilai kepuasan kerja dalam kategori kurang puas disebabkan oleh faktor-faktor seperti beban kerja yang berat, kurangnya penghargaan atau pengakuan atas kinerja, serta peluang pengembangan karir yang terbatas. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat motivasi dan kebahagiaan dalam bekerja. Selain itu, kurangnya dukungan manajerial atau masalah komunikasi di tempat kerja juga berkontribusi pada ketidakpuasan. Sementara itu, 28.6% perawat yang merasa puas dengan pekerjaan mereka merasakan adanya keseimbangan kerja yang baik, penghargaan yang memadai, serta dukungan yang cukup dari rekan kerja atau atasan, yang membuat mereka merasa lebih termotivasi dan dihargai dalam pekerjaan.

c. Distribusi Frekuensi Per Item Pertanyaan

1) *Internal Marketing*

TABEL 5.11
Distribusi Frekuensi Variabel *Internal Marketing*

No	Dimensi: Komunikasi	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
1.	Saya merasa manajemen memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai kebijakan dan prosedur rumah sakit	7 (16,7%)	20 (47,6%)	12 (28,6%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
2.	Komunikasi antara manajemen dan perawat berjalan efektif di tempat saya bekerja.	6 (14,3%)	17 (40,5%)	15 (35,7%)	3 (7,1%)	1 (2,4%)
3.	Saya selalu mendapatkan informasi terbaru terkait perubahan yang terjadi di rumah sakit	7 (16,7%)	17 (40,5%)	16 (38,1%)	1 (2,4%)	1 (2,4%)
4.	Saya merasa nyaman menyampaikan saran atau keluhan kepada manajemen tanpa rasa takut.	21 (50,0%)	7 (16,7%)	11 (26,2%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
5.	Komunikasi antar departemen di rumah sakit ini mendukung kelancaran pekerjaan saya sehari-hari.	13 (31,0%)	17 (40,5%)	9 (21,4%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
No	Dimensi: Program Pelatihan dan Pengembangan	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
6.	Saya merasa rumah sakit menyediakan pelatihan yang	11 (26,2%)	17 (40,5%)	12 (28,6%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)

	memadai untuk meningkatkan keterampilan saya sebagai perawat.					
7.	Program pelatihan dan pengembangan yang disediakan oleh rumah sakit membantu saya dalam pengembangan karier.	12 (28,6%)	20 (47,6%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
8.	Saya memiliki akses yang cukup terhadap program pelatihan yang relevan dengan pekerjaan saya	17 (40,5%)	15 (35,7%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
9.	Saya merasa pelatihan yang diberikan oleh rumah sakit up-to-date dengan perkembangan di dunia keperawatan	19 (45,2%)	10 (23,8%)	11 (26,2%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)
10.	Pelatihan yang diberikan membantu meningkatkan kualitas layanan yang saya berikan kepada pasien.	13 (31,0%)	16 (38,1%)	10 (23,8%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
No	Dimensi: Penghargaan	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
11.	Saya merasa penghargaan yang saya terima sesuai dengan kontribusi yang saya berikan di tempat kerja.	14 (33,3%)	11 (26,2%)	16 (38,1%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
12.	Rumah sakit memiliki sistem penghargaan yang adil dan transparan.	7 (16,7%)	20 (47,6%)	12 (28,6%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
13.	Saya sering menerima penghargaan atau pengakuan atas	6 (14,3%)	17 (40,5%)	15 (35,7%)	3 (7,1%)	1 (2,4%)

	pencapaian kerja saya.					
14.	Penghargaan yang saya terima memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.	7 (16,7%)	17 (40,5%)	16 (38,1%)	1 (2,4%)	1 (2,4%)
15.	Saya merasa rumah sakit menghargai dan mengakui upaya dan kerja keras saya sebagai perawat.	21 (50,0%)	7 (16,7%)	11 (26,2%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)

Tabel di atas menunjukkan distribusi frekuensi dari variabel internal marketing yang meliputi dimensi komunikasi, program pelatihan dan pengembangan, serta penghargaan di rumah sakit. Dari dimensi komunikasi, terdapat kecenderungan ketidakpuasan yang signifikan, terlihat dari tingginya persentase responden yaitu perawat yang merasa sangat tidak puas (STP) dan tidak puas (TP), terutama dalam hal informasi yang jelas dan efektifnya komunikasi antara manajemen dan perawat. Pada dimensi program pelatihan dan pengembangan, kecenderungan ketidakpuasan yang signifikan terhadap ketersediaan dan relevansi pelatihan. Di sisi penghargaan, sebagian besar responden merasa tidak puas dan sangat tidak puas dengan sistem penghargaan yang ada, meskipun ada beberapa yang merasa penghargaan yang diterima sesuai dengan kontribusi mereka. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan area-area

yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan karyawan di rumah sakit.

2) Kepuasan Kerja

TABEL 5.12
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja

No	Dimensi: Pekerjaan	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
1.	Saya merasa puas dengan tanggung jawab pekerjaan saya sebagai perawat.	13 (31,0%)	17 (40,5%)	9 (21,4%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
2.	Pekerjaan saya memberikan saya rasa pencapaian dan kepuasan	11 (26,2%)	17 (40,5%)	12 (28,6%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)
3.	Saya merasa pekerjaan saya memberikan tantangan yang sesuai dengan kemampuan saya.	12 (28,6%)	20 (47,6%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
No	Dimensi: Promosi	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
4.	Saya merasa kesempatan promosi di tempat kerja saya cukup adil dan terbuka.	17 (40,5%)	15 (35,7%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
5.	Saya memiliki kesempatan yang jelas untuk berkembang dan mendapatkan promosi dalam karier saya	19 (45,2%)	10 (23,8%)	11 (26,2%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)
6.	Saya puas dengan kebijakan promosi yang diterapkan di institusi tempat saya bekerja	13 (31,0%)	16 (38,1%)	10 (23,8%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)

No	Dimensi: Supervisi	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
7.	Saya merasa supervisor saya memberikan dukungan yang cukup dalam pekerjaan saya	11 (26,2%)	17 (40,5%)	12 (28,6%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)
8.	Supervisor saya memberikan umpan balik yang membantu dalam meningkatkan kinerja saya	12 (28,6%)	20 (47,6%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
9.	Saya merasa supervisi yang saya terima membantu saya dalam menjalankan tugas secara efektif	17 (40,5%)	15 (35,7%)	9 (21,4%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
No	Dimensi: Rekan Kerja	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
10.	Saya merasa memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan-rekan saya.	19 (45,2%)	10 (23,8%)	11 (26,2%)	2 (4,8%)	0 (0,0%)
11.	Rekan-rekan kerja saya memberikan dukungan dalam melaksanakan pekerjaan saya	13 (31,0%)	16 (38,1%)	10 (23,8%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)
12.	Saya merasa senang bekerja dengan tim yang ada di tempat kerja saya	14 (33,3%)	11 (26,2%)	16 (38,1%)	1 (2,4%)	0 (0,0%)
No	Dimensi: Gaji	STP	TP	N	P	SP
	Pernyataan					
13.	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja yang saya tanggung	6 (14,3%)	17 (40,5%)	15 (35,7%)	3 (7,1%)	1 (2,4%)

14.	Saya merasa gaji saya sebanding dengan tanggung jawab dan kontribusi saya di tempat kerja	7 (16,7%)	17 (40,5%)	16 (38,1%)	1 (2,4%)	1 (2,4%)
15.	Saya puas dengan sistem kompensasi dan gaji yang diterapkan di tempat kerja saya.	21 (50,0%)	7 (16,7%)	11 (26,2%)	3 (7,1%)	0 (0,0%)

Tabel di atas menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel kepuasan kerja yang mencakup dimensi pekerjaan, promosi, supervisi, rekan kerja, dan gaji di lingkungan rumah sakit Haji Makassar. Secara umum, hasil menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi di banyak aspek, terutama dalam dimensi promosi, di mana lebih dari 40% responden merasa sangat tidak puas (STP) dan tidak puas (TP) terhadap kesempatan promosi yang dianggap tidak adil dan tidak terbuka. Di dimensi supervisi, meskipun ada responden yang merasa dukungan dari supervisor kurang, namun respons netral juga cukup signifikan. Sementara itu, di dimensi rekan kerja, sebagian besar responden merasa memiliki hubungan yang baik dengan rekan-rekan mereka, menunjukkan beberapa aspek positif dalam kepuasan kerja. Namun, di dimensi gaji, ketidakpuasan sangat mencolok, dengan lebih dari setengah responden merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja mereka,

menandakan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap sistem kompensasi dan penghargaan di RS Haji Makassar.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis bivariat sering digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian seperti apakah ada hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya, atau dengan kata lain hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent.

a. Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

TABEL 5.13.
Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2024

Komunikasi	Kepuasan Kerja				Total		p Value
	Puas		Kurang Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Baik	10	62.5	6	37.5	16	100	0.001
Kurang Baik	2	7.7	24	92.3	26	100	
Total	12	28.6	30	71.4	42	100	

Berdasarkan pada tabel 5.11 menjelaskan bahwa pada variabel Komunikasi dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 92.3% yang merasa kurang puas dan 7.7% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Komunikasi dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat 37.5% yang merasa kurang puas dan 62.5% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai *p (value)* yang diperoleh

0.001 ($p < \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Komunikasi dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2024.

- b. Hubungan Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kepuasan Kerja

TABEL 5.14.
Hubungan Pelatihan dan Pengembangan Terhadap
Kepuasan Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Jalan di
RSUD Haji Makassar Tahun 2024

Pelatihan dan Pengembangan	Kepuasan Kerja				Total		p Value
	Puas		Kurang Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Baik	7	41.2	10	58.8	17	100	0.253
Kurang Baik	5	20.0	20	80.0	25	100	
Total	12	28.6	30	71.4	42	100	

Berdasarkan pada tabel 5.12 menjelaskan bahwa pada variabel Pelatihan dan Pengembangan dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 80.0% yang merasa kurang puas dan 20.0% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Pelatihan dan Pengembangan dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat 58.8% yang merasa kurang puas dan 41.2% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai p (*value*) yang diperoleh 0.253 ($p > \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara Pelatihan dan Pengembangan dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar

Tahun 2024.

c. Hubungan Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja

TABEL 5.15.
Hubungan Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja Pada
Perawat Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun
2024

Penghargaan	Kepuasan Kerja				Total		<i>p</i> Value
	Puas		Kurang Puas				
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	
Baik	8	80.0	2	20.0	10	100	0.000
Kurang Baik	4	12.5	28	87.5	32	100	
Total	12	28.6	30	71.4	42	100	

Berdasarkan pada tabel 5.13 menjelaskan bahwa pada variabel Penghargaan dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 87.5% yang merasa kurang puas dan 12.5% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Penghargaan dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat 20.0% yang merasa kurang puas dan 80.0% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai *p (value)* yang diperoleh 0.000 ($p < \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Penghargaan dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2024.

C. Pembahasan

1. Hubungan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi dalam *internal marketing* adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan nilai-nilai perusahaan kepada karyawan dengan tujuan menciptakan pemahaman,

keterlibatan, dan dukungan terhadap visi serta misi organisasi. Proses ini melibatkan interaksi dua arah antara manajemen dan karyawan, yang mencakup penyampaian pesan strategis terkait tujuan perusahaan, motivasi, dan penghargaan, sehingga karyawan dapat menjadi duta merek yang efektif. Komunikasi internal yang baik memastikan bahwa karyawan merasa dihargai, memiliki akses informasi yang relevan, dan berperan aktif dalam keberhasilan perusahaan.

Sedangkan Kepuasan kerja adalah perasaan positif atau tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, dan keinginan mereka terpenuhi dalam lingkungan kerja. Faktor-faktor seperti pengakuan atas prestasi, kondisi kerja yang kondusif, hubungan interpersonal, kompensasi yang adil, serta kesempatan pengembangan karier berkontribusi terhadap kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa puas, mereka cenderung menunjukkan produktivitas, komitmen, dan loyalitas yang lebih tinggi terhadap organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 42 perawat diperoleh pada variable Komunikasi dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 92.3% yang merasa kurang puas dan 7.7% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Komunikasi dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat

37.5% yang merasa kurang puas dan 62.5% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai p (*value*) yang diperoleh 0.001 ($p < \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Komunikasi dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2024.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumadi (2022) yang mengatakan bahwa indikator komunikasi dari variabel *internal marketing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan di Industri perhotelan di Yogyakarta. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryoko (2020) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kimia Farma Plant Semarang.

Dalam konteks penelitian di RSUD Haji Makassar, hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap komunikasi di tempat kerja masih kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya saluran komunikasi yang efektif antara manajemen dan perawat atau kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi terkait kebijakan, tugas, maupun arahan kerja. Seperti halnya perawat tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur baru atau perubahan jadwal kerja, hal ini dapat menimbulkan kebingungan, stres, dan perasaan tidak dihargai.

Ketidakpuasan ini juga dapat diperparah karena manajemen gagal mendengarkan umpan balik dari perawat atau tidak ada komunikasi dua arah yang terbuka dan suportif. Perawat yang merasa bahwa suara mereka tidak didengar oleh manajemen cenderung merasa kurang dihargai, yang pada akhirnya memengaruhi motivasi dan komitmen kerja mereka. Dalam situasi seperti ini, komunikasi internal yang buruk tidak hanya berdampak pada kepuasan kerja, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Hubungan Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kepuasan Kerja

Pelatihan dan pengembangan dalam variabel *internal marketing* merujuk pada upaya sistematis yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan, guna memastikan mereka dapat memberikan kinerja terbaik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam konteks *internal marketing*, pelatihan dan pengembangan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi, keterlibatan, dan kepuasan karyawan. Dengan menyediakan program pelatihan yang relevan dan peluang pengembangan karier, organisasi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan karyawannya, sehingga mendorong

loyalitas dan produktivitas yang lebih tinggi. Strategi ini juga mencakup pelibatan karyawan dalam memahami visi dan misi organisasi, agar mereka dapat berkontribusi secara maksimal dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 42 perawat diperoleh pada variable Pelatihan dan Pengembangan dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 80.0% yang merasa kurang puas dan 20.0% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Pelatihan dan Pengembangan dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat 58.8% yang merasa kurang puas dan 41.2% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai p (*value*) yang diperoleh 0.253 ($p > \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara Pelatihan dan Pengembangan dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2024.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2021) yang mengatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sebagai komponen pemasaran internal tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan alih daya. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryoko (2020) yang menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang efektif dalam komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap

kepuasan kerja karyawan.

Pelatihan dan pengembangan sering dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Namun, dalam konteks perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelatihan dan pengembangan yang diberikan dianggap masih kurang baik, hal ini tidak secara langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja. Beberapa alasan mendasari temuan ini, terutama terkait dengan bagaimana pelatihan dan pengembangan diterapkan dan bagaimana karyawan memprioritaskan faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja.

Pertama, perawat di instalasi rawat jalan memiliki kebutuhan mendesak yang lebih mendominasi, seperti pengelolaan beban kerja, kompensasi yang layak, dan hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja. Jika pelatihan dan pengembangan tidak relevan dengan kebutuhan sehari-hari mereka atau tidak memberikan dampak langsung pada pekerjaan mereka, karyawan cenderung menganggapnya sebagai sesuatu yang kurang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Dalam kasus ini, pelatihan mungkin dianggap sebagai tambahan, tetapi tidak menjadi prioritas utama dibandingkan faktor-faktor lain yang lebih penting bagi mereka.

Kedua, pelatihan dan pengembangan yang ada tidak

dirancang dengan baik, misalnya dalam hal relevansi materi, frekuensi pelaksanaan, atau kemampuan fasilitator, maka perawat merasa bahwa program tersebut tidak memberikan nilai tambah. Ketika pelatihan hanya formalitas tanpa adanya dampak signifikan terhadap pekerjaan atau peluang karier mereka, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi atau ketidakpedulian. Hal ini menciptakan persepsi bahwa pelatihan tidak berkaitan langsung dengan kepuasan kerja mereka.

Ketiga, budaya organisasi dan sistem pendukung di RSUD Haji Makassar tidak mendorong penerapan hasil pelatihan di tempat kerja. Jika perawat merasa bahwa meskipun mereka mengikuti pelatihan, perubahan positif tidak dapat diimplementasikan karena kurangnya dukungan dari manajemen atau kendala sistemik, mereka cenderung mengabaikan manfaat dari pelatihan tersebut. Akibatnya, pelatihan tidak dirasakan sebagai elemen yang dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Terakhir, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dinilai masih kurang baik dapat memperkuat ketidakpuasan kerja, tetapi tidak cukup untuk membentuk hubungan yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa ada variabel lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan kerja perawat di instalasi rawat jalan, seperti aspek komunikasi, beban kerja, atau penghargaan dari pihak manajemen.

3. Hubungan Penghargaan Terhadap Kepuasan Kerja

Penghargaan dalam variabel internal marketing merujuk pada bentuk apresiasi yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan sebagai pengakuan atas kontribusi, kinerja, dan dedikasi mereka terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Penghargaan dapat berupa kompensasi finansial, seperti gaji dan bonus, maupun non-finansial, seperti pengakuan verbal, penghargaan formal, atau peluang pengembangan karier. Dalam konteks internal marketing, penghargaan bertujuan untuk meningkatkan motivasi, loyalitas, dan rasa kepemilikan karyawan terhadap organisasi. Dengan memberikan penghargaan yang adil dan sesuai dengan pencapaian, organisasi dapat menciptakan suasana kerja yang positif, mendorong produktivitas, serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini juga membantu membangun hubungan yang kuat antara manajemen dan karyawan, sehingga mendukung keberhasilan strategi internal marketing secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 42 perawat diperoleh pada variable Penghargaan dalam *internal marketing* dengan kategori Kurang baik terdapat 87.5% yang merasa kurang puas dan 12.5% yang merasa puas. Sedangkan pada variabel Penghargaan dalam *internal marketing* dengan kategori baik terdapat 20.0% yang merasa kurang puas dan 80.0% yang merasa puas. Dari hasil pengujian data dapat dilihat bahwa nilai *p (value)*

yang diperoleh 0.000 ($p < \text{nilai } \alpha=0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Penghargaan dengan kepuasan kerja pada perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar Tahun 2024.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mawardi et al. (2024) yang mengatakan bahwa pemberian penghargaan dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, dan kepuasan kerja pada karyawan. Hal tersebut juga sejalan dengan Rizal (2021) yang menunjukkan bahwa penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penghargaan merupakan elemen penting dalam variabel internal marketing yang secara langsung memengaruhi kepuasan kerja karyawan, termasuk perawat di instalasi rawat jalan RSUD Haji Makassar. Penghargaan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, berfungsi sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi, kerja keras, dan dedikasi yang diberikan oleh karyawan kepada organisasi. Ketika penghargaan tidak dikelola dengan baik atau dianggap tidak memadai, hal ini dapat memengaruhi motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja perawat.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penghargaan masih berada dalam kategori kurang baik mencerminkan adanya celah antara ekspektasi perawat dan apa yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Perawat merasa penghargaan yang

mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja, tanggung jawab, atau risiko yang mereka hadapi, mereka cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaannya. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya sistem penghargaan yang terstruktur, ketidakadilan dalam pemberian penghargaan, atau kurangnya pengakuan atas kontribusi individu.

Selain itu, penghargaan non-finansial, seperti pengakuan atas kerja keras, penghargaan verbal, atau pemberian peluang pengembangan karier, juga memainkan peran penting. Di lingkungan kerja yang intens seperti instalasi rawat jalan, perawat mungkin tidak hanya mengharapkan kompensasi materi, tetapi juga bentuk penghargaan yang menunjukkan bahwa kontribusi mereka dihargai dan dihormati oleh manajemen dan rekan kerja. Ketika elemen ini tidak terpenuhi, rasa kecewa dan demotivasi dapat muncul, yang berdampak negatif pada kepuasan kerja.

Hubungan antara penghargaan dan kepuasan kerja ini juga didukung oleh konsep dasar motivasi kerja. Teori seperti *Equity Theory* menjelaskan bahwa karyawan membandingkan input dan output kerja mereka dengan orang lain. Ketika mereka merasa output yang diterima (dalam hal ini penghargaan) lebih rendah dibandingkan kontribusi yang mereka berikan atau dibandingkan dengan rekan kerja lain, hal ini menciptakan rasa ketidakadilan yang mengarah pada ketidakpuasan kerja.