

ABSTRAK

Dengan adanya sistem pelayanan kesehatan gigi di Indonesia yang terus berkembang, maka sangatlah penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang terbaik dari praktisi-praktisi medis yang kompeten. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada Surabaya adalah salah satu penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan. RSGM dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dengan fasilitas yang memadai, sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran. Dalam industri pelayanan kesehatan, sumber daya manusia merupakan aset paling penting terutama di rumah sakit, karena mereka menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Agar sumber daya manusia semangat, prestasi kerja meningkat, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal dalam menunjang tujuan RSGM Nala Husada, maka fungsi pemeliharaan mutlak mendapat perhatian dari rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *empowerment*, *participation*, *working condition*, *reward*, *recognition*, *team work terhadap job loyalty terhadap* melalui *job satisfaction*. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya seberapa besar pengaruh *job satisfaction* sehingga meningkatkan *job loyalty* yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pelayanan pada pegawai di RSGM Nala Husada Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 32 responden dengan karakteristik responden seluruh pegawai tetap di RSGM Nala Husada Surabaya yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.194; variabel *participation* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.268; variabel *working condition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.199; variabel *reward* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.070; variabel *recognition* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.259; variabel *team work* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.184; dan variabel *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *job loyalty* dengan koefisien regresi sebesar 0.780.

Kata Kunci: *Empowerment, Participation, Working Condition, Reward, Recognition, Team Work, Job Satisfaction, Job Loyalty*

ABSTRACT

With the continued development of the dental health service system in Indonesia, it is very important for the community to get the best dental health services from competent medical practitioners. Nala Husada Dental Hospital in Surabaya is one of the public service providers in the health sector. Dental Hospital is demanded to provide high quality services with adequate facilities, in accordance with the development of medical science and technology. In the health service industry, human resources are the most important assets, especially in hospitals, because they move and direct the organization and maintain and develop the organization in various demands of society and times. In order to motivate human resources, increase work performance, be highly disciplined, and be loyal in supporting the goals of Nala Husada Dental Hospital, the maintenance function absolutely receives attention from the hospital.

This study aims to determine how the influence of empowerment, participation, working conditions, reward, recognition, team work on job loyalty through job satisfaction. The expected benefit of this research is to increase the repertoire of knowledge in the field of management, especially how much influence job satisfaction has so that it increases job loyalty which will ultimately improve service performance for employees at Nala Husada Dental Hospital Surabaya.

This research is a causal study. The research method used is a quantitative method by processing data using SPSS. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 32 respondents with the characteristics of all permanent employees at Nala Husada Dental Hospital Surabaya who had worked for more than 1 year.

The results showed that the empowerment variable had a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.194; participation variable significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.268; variable working condition has a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.199; reward variable does not significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.070; variable recognition has a significant effect on job satisfaction with a regression coefficient of 0.259; team work variables significantly influence job satisfaction with a regression coefficient of 0.184; and job satisfaction variables significantly influence job loyalty with a regression coefficient of 0.780.

Key Words: *Empowerment, Participation, Working Condition, Reward, Recognition, Team Work, Job Satisfaction, Job Loyalty*