



Research Articles

**HUBUNGAN KUALITAS *LEADER MEMBER EXCHANGE*
DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA PERAWAT RSUD RSUD KOTA
KENDARI**

*The Relationship Between Leader Member Exchange Quality
Andorganizational Support On Nurse's Working Satisfaction In Regional
General Hospital Kendari City*

Rania Fatrizza Pritami

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu
Kendari, Anduonohu, Poasia, Kota Kendari 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

*corresponding author, email: raniamars16@gmail.com

Manuscript received: 10 Juni 2020. Accepted: 12-Agustus-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya hubungan dan penyebab dari hubungan kualitas *leader member exchange* dan dukungan organisasi terhadap tingkat kepuasan kerja petugas instalasi pelayanan medik RSUD Kota Kendari. Penelitian dilaksanakan di RSUD RSUD Kota Kendari, Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dengan menggunakan *mixed method* (metode kualitatif dan kuantitatif). Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *proportional random sampling* dan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 173 orang. Analisis yang digunakan adalah *chiquare* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas *leader member exchange* ($p=0,001$) dan dukungan organisasi ($0,001$) terhadap kepuasan kerja perawat. Selain itu adanya hubungan antara kualitas *leader member exchange* dengan dukungan organisasi ($p=0,025$). Diantara kedua variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan kerja adalah dukungan organisasi ($B=1,364$). Penyebab ketidakpuasan pada *leader member exchange* adalah karena kepercayaan yang masih rendah dan rasa hormat yang rendah dari atasan terhadap bawahan maupun sebaliknya sehingga aspek dari loyalitas dan kontribusi tidak terpenuhi. Sedangkan penyebab ketidakpuasan pada dukungan organisasi adalah karena keadilan organisasi baik keadilan prosedural, keadilan struktural dan keadilan distribusi yang masih rendah dari organisasi rumah sakit.

Kata kunci: *Leader Member Exchange, Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja*

ABSTRACT

The research aimed to analyze the magnitude of the relationship and causes of the relationship between the leader member exchange quality and organization support on the working satisfaction level of the medical service installation staff in the Regional general Hospital Kendari City. The research was conducted at RSUD Kendari City. This was the cross sectional research using mixed method (qualitative and quantitative method). Samples were taken by the proportional random

sampling technique with 173 samples. The data were analysed using the Chi-square and logistic regression analysis. The research result indicates that there is the relationship between the leader member exchange quality ($p = 0,001$) and organization support ($p=0,001$) on the nurse' working satisfaction. Moreover, there is the correlation between leader member exchange quality and organization support ($p=0,025$). Between the two variables, the most influential variable on the working satisfaction is the organization support ($B=1,364$). The dissatisfaction cause on the leader member exchange is because the trust and respect are still low from the superiors to the inferiors and vice-versa, so that the aspects of loyalty and contribution are not fulfilled. Whereas, the dissatisfaction cause on the organization support is because the organization justice either the procedural, structural justice or distribution justice is still low from the hospital organization.

Keyword: *Leader member exchange, organization support, working satisfaction.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang memberikan pelayanan secara paripurna dan mempunyai kespesifikan dalam hal SDM, sarana prasarana dan peralatan. Rumah sakit bersifat padat karya yang artinya rumah sakit terdiri dari beraneka ragam tenaga kerja dimulai dari tenaga medik, paramedik hingga tenaga administrasi. Berdasarkan hal ini maka rumah sakit harus memperhatikan masalah tenaga kerjanya (Noor, Bahar and Nurhayati, 2010) sebagai aset vital bagi organisasi rumah sakit untuk mencapai tujuan organisasi.

RSUD Kota Kendari adalah salah satu Rumah Sakit tipe C dan pusat rujukan di Kabupaten Wajo yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah. Dengan status tersebut, RSUD Kota Kendari harus mampu menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Putri, 2009). Produk pelayanan yang ditawarkan rumah sakit berupa jasa pelayanan dimana peran sumber daya manusia sebagai faktor yang sangat dibutuhkan sebagai tenaga fungsional maupun struktural dalam proses pelayanan (Pakpahan, 2018). Sehingga perlu bagi rumah sakit menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan motivasi petugas untuk bekerja dengan produktif dan berkualitas (ALHAM DINO, 2019).

Kesuksesan dan kegagalan suatu organisasi tergantung dari sumber daya manusianya yang berkualitas, bukan bergantung pada materi seperti peralatan, mesin ataupun materi lain. Karyawan bagi sebuah perusahaan tidak hanya merupakan pilar dalam sebuah organisasi, tetapi kompetitif atau tidaknya sebuah organisasi juga bergantung dari kualitas karyawannya.

Sehingga sumber daya manusia di rumah sakit dikelola agar dapat membantu rumah sakit untuk mencapai tujuannya yaitu pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap petugas, ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan fisik untuk kenyamanan pasien (Fitrianasari, Nimran and Utami, 2013). Khususnya para petugas di pelayanan medis yang merupakan pelayanan keperawatan utama rumah sakit kepada pasien yang perlu dikelola dengan baik dan berkualitas agar dapat bekerja secara produktif. Sebagian besar pelayanan di pelayanan medis dilaksanakan oleh perawat (Dewi Lukasyanti, 2006).

Salah satu penyebab utama masalah-masalah tenaga keperawatan, pelayanan keperawatan dan kekurangan perawat adalah rendahnya kepuasan kerja perawat (Yosephus, 2012). Perawat mengalami kepuasan kerja tingkat rendah hingga sedang. Penelitian di Indonesia menemukan bahwa kebanyakan perawat berada pada kepuasan kerja yang rendah.

Sementara itu, menemukan sebesar 55,8% perawat di rumah sakit pemerintah mengalami kepuasan kerja rendah (Misnaniarti dan Destari P., 2018). Kepuasan kerja adalah evaluasi seseorang atas pekerjaannya dan konteks pekerjaan merupakan penilaian terhadap karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja dan pengalaman emosional di pekerjaan yang dirasakan (MAHESA and DJASTUTI, 2010). Perasaan puas yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek tidak hanya ekonomi tetapi juga dari aspek fisiologi, sosial dan psikologis (Sari, 2021). Gaji dan jaminan sosial, kesempatan untuk maju, kesempatan mendapatkan pekerjaan, berhubungan dengan masalah pengawasan, berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan atasannya sangat mempengaruhi kepuasan kerja juga individu (kepribadian dan keterampilan) juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Mahesa, 2010).

Berdasarkan hasil survei kepuasan kerja yang dilakukan rumah sakit, diperoleh kepuasan kerja perawat pada tahun 2015 61,5 % dan tahun 2016 yaitu 59,1% (Mayasari, 2009). Pencapaian tersebut menunjukkan adanya gap antara data rumah sakit dengan target kepuasan *provider* menurut BPJS yaitu 80%. Hasil survei tahun 2015-2016 juga menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam menimbulkan ketidakpuasan adalah masalah-masalah terkait kompensasi, promosi, dan supervisi di rumah sakit (Librianty, 2018).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode mix methods dengan cara mengumpulkan data secara kuantitatif yang kemudian untuk mendukung dan memahami penyebab dari masalah dengan mengumpulkan data secara kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan strategi sequential (metode campuran bertahap) terutama strategi sequential explanatory (urutan pembuktian). Penelitian di laksanakan di RSUD Kota Kendari dengan jumlah sampel sebanyak 157 orang responden menggunakan metode proportional random sampling dan simple random sampling dan prosedur pengumpulan data dilakukan berdasarkan tahapan dari desain sequential explanatory

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kelompok Umur Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (n)	Persen (%)
1	17-25	12	6,9
2	26-45	160	92,5
3	46-65	1	0,6
Total		173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 173 responden, kelompok umur responden didominasi oleh usia 26-45 tahun yaitu sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 92,5%. Adapun kelompok responden yang paling sedikit adalah usia 46-65 tahun yaitu sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 0,6%.

Tabel 2. Tabulasi Silang antara Kelompok Umur dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	17-25	6	50,0	6	50,0	12	100,0
2	26-45	75	46,9	85	53,1	160	100,0
3	46-65	0	0,0	1	100	1	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 173 responden yang berada pada kelompok umur 17-25 tahun, memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi sebesar 50,0% dibandingkan dengan responden pada kelompok umur 46-65 tahun memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 100%.

Jenis Kelamin Responden

Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Laki-laki	36	20,8
2	Perempuan	137	79,2
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 9. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Jenis Kelamin	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Laki-laki	15	41,7	21	58,3	36	100,0
2	Perempuan	66	48,2	71	51,8	137	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 173 responden, pada responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi yaitu sebesar 48,2% dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 58,3%.

Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Diploma 3 (D3)	82	47,4
2	Strata 1 (S1)	65	37,6
3	Strata 2 (S2)	4	2,3
4	Lainnya	22	12,7
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 173 responden, mayoritas responden didominasi oleh tingkat pendidikan Diploma 3 (D3) yaitu sebanyak 82 orang dengan persentase sebesar 47,4%. Sedangkan tingkat pendidikan paling rendah adalah kategori Strata 2 (S2) dengan

total 4 orang dengan persentase sebesar 2,3%.

Tabel 11. Tabulasi Silang antara Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Tingkat Pendidikan	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		N	%	n	%		
1	Diploma 3 (D3)	33	40,2	49	59,8	82	100,0
2	Strata 1 (S1)	36	55,4	29	44,6	65	100,0
3	Strata 2 (S2)	3	75,0	1	25,0	4	100,0
4	Lainnya	9	40,9	13	59,1	22	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 173 responden, responden yang berpendidikan strata 2 (S2), memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi yaitu sebesar 75,0% dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan diploma 3 (D3), memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 59,8%.

Masa Kerja Responden

Tabel 12. Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Sama atau Kurang dari 3	28	16,2
2	Lebih dari 3	145	83,8
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 173 responden, mayoritas responden masa kerjanya sudah sama ataupun melebihi 3 tahun yaitu sebanyak 145 orang dengan persentase sebesar 83,8%. Sedangkan masa kerja responden dibawah 3 tahun yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase sebesar 16,2%.

Tabel 13. Tabulasi Silang antara Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Masa Kerja	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	N	%		
1	Sama atau Kurang dari 3	13	46,4	15	53,6	28	100,0
2	Lebih dari 3	68	46,9	77	53,1	145	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 173 responden, responden yang telah bekerja lebih dari tiga tahun memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi yaitu sebesar 46,9% dibandingkan dengan responden yang bekerja kurang dari 3 tahun memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 53,6%.

Status Kepegawaian Responden

Tabel 14. Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Status Kepegawain	Jumlah (n)	Persen (%)
1	PNS	76	43,9
2	Bukan PNS	97	56,1
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 173 responden, mayoritas yang menjadi responden adalah bukan Pegawai Negeri Sipil (kontrak dan honorer) yaitu sebanyak 97 orang dengan persentase sebesar 56,1 %. Sedangkan kategori Pegawai Negeri Sipil yaitu sebanyak 76 orang dengan persentase sebesar 43,9%.

Tabel 15. Tabulasi Silang antara Status Kepegawaian dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Status Kepegawaian	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	N	%		
1	PNS	34	44,7	42	55,3	76	100,0
2	Bukan PNS	47	48,5	50	51,5	97	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 173 responden, responden yang berstatus bukan PNS memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi yaitu sebesar 48,5% dibandingkan dengan responden yang berstatus PNS memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 55,3%.

Tingkat Penghasilan Respoden

Tabel 16. Distribusi Responden Menurut Tingkat Penghasilan Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No	Tingkat Penghasilan	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Rp.1.500.000- Rp. 2.000.000	75	43,4
2	Rp. 2.000.000- Rp. 2.500.000	35	20,2
3	Rp. 2.500.000- Rp. 5.000.000	52	30,1
4	> Rp. 5.000.000	11	6,4
	Total	173	100,0

Tabel 16 menunjukkan bahwa dari 173 responden, mayoritas yang menjadi responden ada pada tingkat penghasilan antara Rp. 1.500.000-Rp. 2.000.000 yaitu sebanyak 75 orang dengan persentase sebesar 43,4%. Sedangkan kelompok responden yang paling sedikit adalah dengan tingkat penghasilan > Rp. 5.000.000 yaitu sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 6,4%.

Tabel 17. Tabulasi Silang antara Tingkat Penghasilan dengan Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Tingkat Penghasilan	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Rp.1.500.000- Rp. 2.000.000	38	50,7	37	49,3	75	100,0
2	Rp. 2.000.000- Rp. 2.500.000	17	48,6	18	51,4	35	100,0
3	Rp. 2.500.000- Rp. 5.000.000	21	40,4	31	59,6	52	100,0
4	> Rp. 5.000.000	5	45,5	6	54,5	11	100,0
	Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0

Sumber: Data Primer

Tabel 17 menunjukkan bahwa dari 173 responden, responden dengan tingkat penghasilan Rp.1.500.000-Rp.2.000.000 memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi yaitu sebesar 50,7% dibandingkan dengan responden dengan tingkat penghasilan Rp.2.500.000-Rp.5.000.000 memiliki kepuasan kerja rendah sebesar 59,6%.

Analisis Univariat Variabel Penelitian

Kualitas Leader Member Exchange

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Kualitas Leader Member Exchange Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Kualitas LMX	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Tinggi	131	75,7
2	Rendah	42	24,3
Total		173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 18 menunjukkan bahwa dari 173 responden, sebagian besar persepsi kualitas leader member exchange tinggi yaitu sebanyak 131 orang dengan persentase sebesar 75,7 %. Sedangkan sebagian kecil dengan persepsi kualitas leader member exchange rendah yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 24,3%.

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas Leader Member Exchange Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Indikator LMX	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Afek		
	Baik	121	69,9
	Buruk	52	30,1
2	Loyalitas		
	Tinggi	108	62,4
	Rendah	65	37,6
3	Kontribusi		
	Tinggi	90	52,0
	Rendah	83	48,0
4	Respek terhadap Profesi		
	Baik	126	72,8
	Buruk	47	27,2
Total		173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 19 menunjukkan bahwa dari empat indikator kualitas leader member exchange memiliki distirbusi pada tingkatan baik dan tinggi dimana yang indikator dengan tingkatan tertinggi adalah pada indikator respek terhadap profesi sebesar 72,8%. Sedangkan indikator dengan tingkatan terendah pada indikator kontribusi sebesar 48,0%.

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Kualitas Leader Member Exchange Pada Lima Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Instalasi	Kualitas LMX				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Rawat Inap	95	88,8	12	11,2	107	100,0
2	Gawat Darurat	10	52,6	9	47,4	19	100,0
3	Insentive Care Unit (ICU)	10	71,4	4	28,6	14	100,0
4	Rawat Jalan	7	36,8	12	63,2	19	100,0
5	Bedah Sentral	9	64,3	5	35,7	14	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 20 menunjukkan bahwa dari lima instalasi pelayanan medik, ada empat instalasi yang memiliki kualitas leader member exchange tinggi yaitu rawat inap, ICU, bedah sentral dan IGD. Diantara 4 instalasi tersebut, instalasi rawat inap yang memiliki kualitas

LMX tertinggi yaitu sebesar 88,8%. Sedangkan yang memiliki kualitas leader member exchange rendah adalah instalasi rawat jalan yaitu sebesar 36,8%.

Dukungan Organisasi

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Dukungan Organisasi Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Dukungan Organisasi	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Tinggi	62	35,8
2	Rendah	111	64,2
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Dukungan Organisasi Pada Lima Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Instalasi	Dukungan Organisasi				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Rawat Inap	39	36,4	68	63,6	107	100,0
2	Gawat Darurat	6	31,6	13	68,4	19	100,0
3	Insentive Care Unit (ICU)	4	28,6	10	71,4	14	100,0
4	Rawat Jalan	6	31,6	13	68,4	19	100,0
5	Bedah Sentral	7	50,0	7	50,0	14	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 22 menunjukkan bahwa dari lima instalasi pelayanan medik, ada empat instalasi yang memiliki dukungan organisasi tinggi yaitu bedah sentral, rawat inap IGD dan rawat jalan. Diantara 4 instalasi tersebut, instalasi bedah sentral yang memiliki dukungan organisasi tertinggi yaitu sebesar 50,0 %. Sedangkan yang memiliki dukungan organisasi rendah adalah ICU yaitu sebesar 28,6%.

Kepuasan Kerja

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Kepuasan Kerja	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Tinggi	81	46,8
2	Rendah	92	53,2
	Total	173	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 23 menunjukkan bahwa dari 173 responden, sebagian besar kepuasan kerja rendah yaitu sebanyak 92 orang dengan persentase sebesar 53,2%. Sedangkan sebagian kecil dengan kepuasan kerja tinggi yaitu sebanyak 81 orang dengan persentase sebesar 46,8%.

Tabel 24. Distribusi Frekuensi Indikator-Indikator Kepuasan Kerja Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No	Indikator Kepuasan Kerja	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Gaji/insentif		
	Puas	14	8,1
2	Tidak Puas	159	91,9
	Promosi		
3	Puas	48	27,7
	Tidak Puas	125	72,3
3	Manfaat		
	Puas	36	20,8
	Tidak Puas	137	79,2

4	Rekan Kerja			
	Puas		134	77,5
	Tidak Puas		29	22,5
5	Komunikasi			
	Puas	123		71,1
	Tidak Puas	50		28,9
6	Supervisi			
	Puas	107		61,8
	Tidak Puas	66		38,2
7	Dukungan			
	Puas	125		72,3
	Tidak Puas	48		27,7
8	Kondisi Kerja			
	Puas	152		87,9
	Tidak Puas	21		12,1
9	Sifat Pekerjaan			
	Puas	149		86,1
	Tidak Puas	24		13,9
	Total	173		100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 24 menunjukkan bahwa dari 9 indikator kepuasan kerja, bervariasi kepuasannya. Indikator dengan kepuasan yang tinggi adalah pada indikator kondisi kerja sebesar 87,9%. Sedangkan indikator dengan kepuasan rendah/ ketidakpuasan pada indikator gaji/insentif sebesar 91,9%.

Tabel 25. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Pada Lima Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari Tahun 2017

No.	Instalasi	Kepuasan Kerja				Total	%
		Tinggi		Rendah			
		n	%	n	%		
1	Rawat Inap	56	52,3	51	47,7	107	100,0
2	Gawat Darurat	6	31,6	13	68,4	19	100,0
3	Insentive Care Unit (ICU)	5	35,7	9	64,3	14	100,0
4	Rawat Jalan	7	36,8	12	63,2	19	100,0
5	Bedah Sentral	7	50,0	8	50,0	14	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 25 menunjukkan bahwa dari lima instalasi pelayanan medik, ada empat instalasi yang memiliki kepuasan kerja tinggi yaitu rawat inap, bedah sentral, ICU dan rawat jalan. Diantara 4 instalasi tersebut, instalasi rawat inap yang memiliki kepuasan kerja tertinggi yaitu sebesar 52,3%. Sedangkan yang memiliki kepuasan kerja rendah adalah instalasi gawat darurat yaitu sebesar 31,6%.

Analisis Bivariat Variabel

Hubungan Kualitas Leader Member Exchange Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Lamaddukkelleng

Tabel 26. Hubungan Kualitas Leader Member Exchange Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Lamaddukkelleng Tahun 2017

Kualitas LMX	Kepuasan Kerja				Total		P
	Tinggi		Rendah		n	%	
	N	%	n	%			

Tinggi	72	55,0	59	45,0	131	100,0	0,001
Rendah	9	21,4	33	78,6	42	100,0	
Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0	

Tabel 26 menunjukkan bahwa dari 131 responden (100%) dengan kualitas leader member exchange tinggi mempunyai kepuasan kerja tinggi pula yaitu sebanyak 72 orang (55,0%) dan 59 orang (45,0%) yang memiliki kepuasan kerja rendah. Sebaliknya dari 42 responden dengan kualitas leader member exchange rendah mempunyai kepuasan kerja rendah pula yaitu sebanyak 33 orang (78,61%) sedangkan 9 orang (21,4%) yang memiliki kepuasan kerja tinggi.

Hubungan Dukungan Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Lamadukkelleng

Tabel 27. Hubungan Dukungan Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pada Instalasi Pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng Tahun 2017

Dukungan Organisasi	Kepuasan Kerja				Total		p
	Tinggi		Rendah		n	%	
	N	%	n	%			
Tinggi	43	69,4	19	30,6	62	100,0	0,001
Rendah	38	34,2	72	65,8	111	100,0	
Total	81	46,8	92	53,2	173	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 27 menunjukkan bahwa dari 62 responden (100%) dengan dukungan organisasi tinggi mempunyai kepuasan kerja tinggi pula yaitu sebanyak 43 orang (69,4%) dan hanya 19 orang (30,6%) yang memiliki kepuasan kerja rendah. Sebaliknya dari 111 responden dengan dukungan organisasi rendah mempunyai kepuasan kerja rendah pula yaitu sebanyak 73 orang (65,8%) sedangkan 38 orang (34,2%) yang memiliki kepuasan kerja tinggi.

Hubungan Kualitas Leader Member Exchange Dengan Dukungan Organisasi Perawat Pada Instalasi Pelayanan Medik RSUD Lamadukkelleng

Tabel 28. Hubungan Leader Member Exchange Dengan Dukungan Organisasi Perawat Pada Instalasi Pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng Tahun 2017

Kualitas LMX	Dukungan Organisasi				Total		P
	Tinggi		Rendah		n	%	
	n	%	n	%			
Tinggi	53	40,5	78	59,5	131	100,0	0,025
Rendah	9	21,4	33	78,6	42	100,0	
Total	62	35,8	111	64,2	173	100,0	

Sumber : Data Primer

Tabel 28 menunjukkan bahwa dari 131 responden (100%) dengan kualitas leader member exchange tinggi mempunyai dukungan rendah yaitu sebanyak 78 orang (59,5%) dan 53 orang (40,5%) yang memiliki dukungan organisasi tinggi. Sebaliknya dari 42 responden dengan kualitas leader member exchange rendah mempunyai dukungan organisasi rendah pula yaitu sebanyak 33 orang (78,61%) sedangkan 9 orang (21,4%) yang memiliki dukungan organisasi tinggi.

Analisis Multivariat

Tabel 29. Faktor yang paling Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pada Instalasi Pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng Tahun 2017

Variabel	B	Wald	P	Exp (B)
Kualitas LMX	1,356	9,872	0,002	0,258
Dukungan Organisasi	1,364	15,084	0,001	0,256
Constant	1,677	16,955	0,001	1,410

Sumber : Data Primer

Tabel 29 menunjukkan bahwa hasil uji statistik regresi logistik berganda, variabel kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi berpengaruh dengan kepuasan kerja perawat di instalasi pelayanan medik RSUD Lamaddukkelleng (nilai P 0,002; $0,001 < 0,05$). Tabel 29 juga menunjukkan bahwa kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi hampir sama kuat memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Lamaddukkelleng yaitu masing-masing 1,356 dan 1,364 walaupun dukungan organisasi memiliki nilai B lebih besar.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Leader Member Exchange dengan Kepuasan Kerja

Kualitas leader member exchange berhubungan signifikan berarti bahwa semakin tinggi kualitas leader member exchange di instalasi pelayanan medik RSUD Lamaddukkelleng maka semakin tinggi pula kepuasan kerja perawat di instalasi pelayanan medik RSUD Lamaddukkelleng, begitupun sebaliknya. Penelitian oleh Rasouli & Haghtaali (2009) juga menemukan kualitas leader member exchange berhubungan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan hasil penelitian dari Gutama et al (2015) yang menemukan LMX berhubungan namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Restoran De Boliva.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Volmer et al. (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Reciprocal Relationships between Leader-Member Exchange (LMX) and Job Satisfaction: A Cross-Lagged Analysis” yang menyimpulkan bahwa kualitas hubungan LMX berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian dari Mardanov et al. (2007) yang melakukan penelitian diantara karyawan yang bekerja di industri restoran, juga menyimpulkan bahwa ada dampak yang signifikan dari leader member exchange terhadap kepuasan karyawan.

Hal ini disebabkan karena ketika karyawan merasa hubungannya dengan pemimpinnya baik, maka ia akan senang bekerja karena ia merasa puas terhadap supervisi pemimpinnya. Dengan begitu, karyawan tersebut juga akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Bila karyawan memiliki kualifikasi hubungan dengan atasan mereka, mereka menikmati beberapa hak istimewa seperti kepercayaan dyadic, dukungan dan perlindungan, koneksi yang efektif, pertimbangan, rasa hormat dan pengakuan. Dan pada gilirannya selain kepuasan kerja, mereka akan lebih banyak berusaha dan membantu pengembangan organisasi. Seiring dengan peningkatan kualitas leader member exchange, maka kebutuhan eksterior karyawan terpenuhi dan karena itu hambatan dari kepuasan karyawan akan lenyap. Apalagi dengan kualitas hubungan antara atasan-bawahan meningkat maka kebutuhan internal karyawan terpenuhi dan akhirnya hal itu menyebabkan kepuasan keseluruhan karyawan itu cepat meningkat (Stringer, 2006).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan hubungan yang searah dan positif yang berarti bahwa ketika kualitas leader member exchange tinggi maka tingkat kepuasan kerja akan

tinggi pula begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan teori dari Herzberg et al (1995) yang menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja disebabkan oleh pemenuhan kebutuhan eksternal maupun internal suatu pekerjaan (Rasouli & Haghtaali 2009).

Berdasarkan beberapa pernyataan informan menunjukkan bahwa mereka menyukai kepribadian dari atasannya yang baik, sabar, tidak diktator tapi tegas dan bersahabat. Dengan kepribadian kepala instalasi tersebut menimbulkan kedekatan secara personal dengan stafnya karena kemudahan berkomunikasi, selalu memberikan bimbingan dan membina para bawahan dalam memberikan pelayanan, bisa saling sharing pendapat dengan bawahannya serta fleksibel dalam memutuskan suatu hal. Jika ada suatu masalah, kepala instalasi tidak menyalahkan bawahannya tetapi secara bijaksana mencari solusi bersama-sama dan menyelesaikan masalah itu secepatnya. Selain itu kepala instalasi dinilai adil pada setiap bawahannya dan mereka mengakui kemampuan serta keahlian yang dimiliki atasannya. Dan bawahannya menyatakan mau berkontribusi jika diminta untuk mengerjakan pekerjaan diluar pekerjaan utamanya.

Pernyataan ini didukung dari hasil penelitian pada tabel 19 yang menunjukkan dari empat dimensi kualitas LMX, dimensi afek, loyalitas dan profesional respek mencapai nilai tinggi (69,9% dan 72,8%) sedangkan untuk aspek kontribusi mencapai nilai paling rendah diantara yang lainnya. Dan dari beberapa pernyataan tersebut telah menunjukkan beberapa kepala instalasi di pelayanan medik telah memiliki empat dimensi dari kualitas leader member exchange yang tinggi yaitu dimensi afek, loyalitas, kontribusi dan respek terhadap profesional.

Hubungan Dukungan Organisasi dengan Kepuasan Kerja

Dukungan Organisasi berhubungan signifikan berarti bahwa semakin tinggi dukungan organisasi di instalasi pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng maka semakin tinggi pula kepuasan kerja perawat di instalasi pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng, begitupun sebaliknya. Penelitian oleh Sia et al. (2012) juga menemukan dukungan organisasi berhubungan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian dari Zumrah (2013) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif namun tidak signifikan antara POS dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Filipova (2011) dengan judul penelitian "Relationship among ethical climates, perceived organizational support and intent to leave for licensed nurses in skilled nursing facilities" yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi pada kepuasan kerja perawat. Sejumlah penelitian di antara berbagai jenis karyawan termasuk pegawai Perum Perhutani (Novira 2015) tenaga penjualan (Stamper and Johlke, 2003) dan karyawan paruh waktu (Cropanzano et al. 2007), semuanya menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara POS dan kepuasan kerja.

Hal ini disebabkan karena dukungan-dukungan yang diberikan oleh perusahaan memiliki peran penting untuk membangun rasa puas para karyawan. Jika dukungan organisasional dirasa positif maka kepuasan kerja karyawan akan tinggi. Armstrong-Stassen (1998) dalam Zumrah & Boyle (2015) menyatakan bahwa sikap dan perilaku kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang faktor kunci yang menjadi ciri organisasi mereka. Satu karakteristik seperti itu adalah perceived organizational support (POS)

Dukungan non financial yang dianggap kurang terkait penghargaan organisasi terhadap kontribusi petugasnya masih buruk dan kurang. Petugas menilai organisasi tidak pernah memperhatikan dan menghargai hasil jerih payah staf. Selain itu perhatian dan respon organisasi jika ada keluhan/ komplain selama proses pelayanan dianggap cenderung lambat dan tidak ada tindak lanjut.

Dukungan non financial lainnya terkait penilaian tentang keadilan dalam pemberian reward dan kesempatan promosi untuk setiap petugas, dianggap masih tidak tepat. Dimana pemberian reward dalam bentuk material maupun non material belum dijalankan oleh organisasi rumah sakit. Sedangkan kesempatan promosi kebanyakan berdasarkan kedekatan dengan pimpinan atau pihak tertentu yang akan diberikan jabatan. Juga terkait kesempatan untuk berkembang dari organisasi, semua menganggap masih kurang. Organisasi tidak menyediakan program tahunan untuk pendidikan bagi para staf kecuali keinginan individunya sendiri. Selain itu terkait pelatihan-pelatihan bagi petugas yang belum merata diberikan bahkan tidak pernah ada terkecuali mengusulkan sendiri ke manajemen dan ikutpun dengan biaya sendiri.

Fenomena ini menjelaskan bahwa dukungan organisasi yang memang masih rendah. Hal ini berkaitan dengan teori dari Rhoades & Eisenberger (2002) yang menyebutkan bahwa dukungan organisasi mengacu pada sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli akan kesejahteraan karyawan. Perceived Organizational Support (POS) atau dukungan organisasi juga dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang menegangkan.

Hubungan Leader Member Exchange dengan Dukungan Organisasi

Kualitas leader member exchange berhubungan signifikan berarti bahwa semakin tinggi kualitas leader member exchange di instalasi pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng maka semakin tinggi pula persepsi dukungan organisasi di instalasi pelayanan medik RSUD Lamadukkelleng, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Julio et al. (2013) yang menemukan kualitas leader member exchange berhubungan signifikan terhadap dukungan organisasi. Dalam penelitiannya menyimpulkan apabila karyawan memiliki kualitas hubungan yang tinggi dengan atasan, maka karyawan akan merasa bahwa organisasi berkontribusi untuk memuaskan kebutuhan hubungan antar pribadinya, dan persepsi bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan.

Dalam mengevaluasi dukungan yang diberikan oleh organisasi, karyawan akan memperhitungkan hubungan kerja yang mereka miliki dengan supervisor. Jika karyawan memiliki hubungan pertukaran kualitas yang lebih tinggi dengan pemimpin, ia akan merasa bahwa organisasi telah memberikan kontribusi untuk memuaskannya terkait dengan kebutuhannya. Serta menganggap bahwa organisasi peduli tentang kesejahteraannya. Dengan demikian, baik literatur POS dan teori ERG, menyatakan bahwa hubungan interaksi antara karyawan dan atasan mereka yang lebih baik maka semakin tinggi tingkat POS.

Teori dibalik konsep POS adalah teori pertukaran sosial (Blau, 1964). Dengan kata lain, karyawan dengan kualitas leader member exchange yang tinggi, maka karyawan akan

mengembalikan kepada pemimpin dengan perilaku kewargaan dan partisipasi yang pada akhirnya memiliki dampak positif terhadap kualitas kehidupan organisasi (Ghislieri, Quaglino, 2009). Oleh karena itu, tepat untuk memeriksa peran LMX sebagai penentu dukungan organisasi. Pekerja yang merasa didukung oleh organisasi mereka meningkatkan perasaan memiliki dan kewajiban terhadap organisasi sehingga, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kerja karyawan dan dengan demikian berkontribusi pada pencapaian tujuan (Eisenberger et al., 2001).

Pengaruh Leader Member Exchange dan Dukungan Organisasi terhadap kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan diketahui bahwa kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Al-hussami (2008) tentang kepuasan kerja perawat hubungannya dengan komitmen organisasi, dukungan organisasi, kepemimpinan transaksional, kepemimpinan transformasional, dan tingkat pendidikan. Hasil penelitiannya menunjukkan dukungan organisasi adalah variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan kerja. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Andrew et al. (2009) dan Dawley (2010) yang menyatakan bahwa karyawan akan lebih puas dalam melakukan pekerjaannya ketika merasakan dukungan organisasi yang tinggi.

Pengaruh yang tidak signifikan dari dukungan organisasi dan leader member exchange terhadap kepuasan kerja perawat diasumsikan peneliti karena kualitas LMX secara kuantitatif maupun kualitatif cukup tinggi. Namun perawat masih mempersepsikan dukungan organisasi yang sangat rendah. Dan aspek yang paling besar menimbulkan ketidakpuasan adalah pada aspek-aspek yang berkaitan dengan dukungan organisasi. Kualitas leader member exchange yang tinggi hanya menunjukkan kepuasan terhadap supervisor. Seperti yang dikemukakan oleh Mardanov (2007) bahwa hubungan yang kuat antara seorang supervisi dengan karyawanannya akan menciptakan tingkat yang tinggi dari kepuasan anggota terhadap supervisinya.

Karyawan dengan kualitas hubungan yang lebih tinggi dengan pemimpinnya cenderung merasakan lebih banyak dukungan dari organisasi untuk karyawan khususnya dukungan pemimpin/supervisor seperti akses terhadap informasi dan sumber bantuan lainnya, yang mana akan memudahkan karyawanannya untuk melakukan pekerjaan. Dukungan supervisor/pemimpin yang tinggi maka karyawan/bawahan berharap bahwa organisasi akan mendukung mereka dalam usaha mereka didalam organisasi. Dengan kata lain hubungan antara leader member exchange dan kepuasan kerja akan lebih positif bila dukungan supervisor sebagai bentuk dukungan organisasi juga positif.

Penyebab Ketidakpuasan Kerja dari Aspek Leader Member Exchange dan Dukungan Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel menunjukkan kepuasan kerja perawat tergolong rendah. Kepuasan yang rendah ini berdasarkan hasil penelitian ini berhubungan cukup kuat dengan kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi (Tabel 26 dan Tabel 27).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan beberapa responden dapat disimpulkan bahwa pada level middle yaitu kepemimpinan lima kepala instalasi pelayanan medik memiliki kualitas leader member exchange yang tergolong tinggi. Diperoleh informasi bahwa ketidakpuasan dari leader member exchange adalah berkaitan pada bervariasinya sikap kepala instalasi ketika para bawahannya mengalami kesulitan/kesusahan berupa ketidakpedulian atas masalah diluar pekerjaan bawahannya. Sedangkan hasil analisis statistik, menunjukkan aspek kontribusi memiliki kualitas yang rendah dibanding empat aspek lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek dari kualitas LMX yang tidak terpenuhi pada aspek loyalitas dan aspek kontribusi. Kedua aspek ini merupakan dimensi yang membentuk leader member exchange yang merupakan bentuk dari dimensi sosial dan dimensi hubungan kerja (Maslyn and Uhl-Bien, 2001). Berdasarkan teori dari Maslyn & Uhl-bien (2001) yang menjelaskan loyalitas merujuk kepada tingkat dimana atasan dan bawahan loyal kepada satu sama lain dan secara formal didefinisikan sebagai tingkat dimana atasan dan bawahan mendukung tindakan dan karakter satu sama lain di hadapan umum. Sedangkan kontribusi berhubungan dengan cara menyelesaikan pekerjaan dan seberapa besar usaha yang dilakukan oleh atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan bersama.

Aspek keadilan prosedural sosial atau keadilan interaksional meliputi merawat karyawan dengan bermartabat dan hormat serta memberikan informasi kepada karyawan tentang bagaimana hasil ditentukan. Keadilan prosedural berkaitan dengan keadilan konsep politik organisasi yang dirasakan yaitu mengacu pada upaya untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mempromosikan kepentingan pribadi, dan seringkali ganjarannya dengan mengorbankan prestasi individu atau kemajuan organisasi (Cropanzano Et al. 1997; Kacmar & Carlson 1997; Nye & Witt 1993; M. L. Randall et al., 1999 dalam Rhoades & Eisenberger 2002). Ada tiga jenis perilaku politik yang berorientasi pada diri sendiri yaitu mendapatkan hasil yang berharga dengan cara bertindak untuk kepentingan diri sendiri, memberikan nasehat yang buruk dalam keputusan manajemen untuk menjamin hasil yang memuaskan, dan mendapatkan kenaikan gaji dan promosi melalui pilih kasih daripada prestasi (Kacmar & Carlson 1997 dalam Rhoades & Eisenberger 2002).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan penghargaan dan kondisi kerja yang menguntungkan juga masih kurang dirasakan dan diterima dari organisasi. Hal ini tercermin dari beberapa pernyataan responden tentang kontribusi mereka yang tidak dinilai dan dihargai oleh organisasi baik dengan pembagian insentif yang tidak adil serta tidak sesuai dengan beban dan risiko kerja perawat, maupun reward yang tidak pernah diberikan baik dalam bentuk pujian ataupun ucapan terima kasih atas prestasi dan kontribusi perawat dalam melayani pelanggan. Selain itu kesempatan pengembangan melalui keikutsertaan dalam pelatihan yang tidak adil distribusinya.

KESIMPULAN

1. Kualitas leader member exchange berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Kota Kendari ($p=0,001$). Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

- kualitas leader member exchange yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja perawat dan sebaliknya.
2. Dukungan organisasi berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Kota Kendari ($p=0,001$). Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja perawat dan sebaliknya.
 3. Kualitas leader member exchange berhubungan dengan dukungan organisasi di RSUD Kota Kendari ($p=0,025$). Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas leader member exchange yang dirasakan maka semakin tinggi pula persepsi terhadap dukungan organisasi dan sebaliknya.
 4. Kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Instalasi Pelayanan Medik RSUD Kota Kendari. Pengaruh yang diberikan variabel kualitas leader member exchange dan dukungan organisasi lebih besar secara simultan/bersama-sama ($B=1,677$) dibanding secara parsial ($B=1,356; 1,364$) terhadap kepuasan kerja.
 5. Penyebab ketidakpuasan pada leader member exchange adalah karena kepercayaan yang masih rendah dan rasa hormat yang rendah dari atasan terhadap bawahan maupun sebaliknya sehingga aspek dari loyalitas dan kontribusi tidak terpenuhi. Sedangkan penyebab ketidakpuasan pada dukungan organisasi adalah karena keadilan organisasi baik keadilan prosedural, keadilan struktural dan keadilan distribusi yang masih rendah dari organisasi rumah sakit

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai RSUD Kota Kendari dan anggota Tim Peneliti lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Al-hussami, M. (2008) 'A Study of Nurses ' Job Satisfaction : The Relationship to Organizational Commitment , Perceived Organizational Support , Transactional Leadership , Transformational Leadership , and Level of Education', *European Journal of Scientific Research*, 22(2), pp. 286–295.
- ALHAM DINO, M. (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar Rsud Dr.Hardjono Ponorogo'. Available at: <http://eprints.umpo.ac.id> (Accessed: 7 December 2020).
- Andrew, D., May, K. and Seungmo, K. (2009) . 'Influence of Leader-Member Exchange and Perceived Organizational Support on Volunteer Satisfaction and Turnover Intention of Older LPGA Volunteers', *North American Society for Sport Management Conference (NASSM)*.
- Blau, P. M. (1964) *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley.
- Cropanzano, R. *et al.* (1997) 'The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress', *Journal of Organizational Behavior*, 18, pp. 159–180.

- Dawley, D. (2010) 'Perceived organizational support and turnover intention: The mediating of personal sacrifice and job fit', *Journal of Social Psychology*, 150(3), pp. 57–238.
- Dewi Lukasyanti, 3352401096 (2006) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan.'
- Filipova (2011) 'Relationship among ethical Climates Perceived Organizational Support and Intent to Leave for Licensed Nurses and Skilled Nursing Facilities'.
- Fitrianasari, D., Nimran, U. and Utami, H. (2013) 'Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum “”, *Jurnal Profit*, 7(1), pp. 12–24.
- Julio, Dewi, S. C. and Kartika, E. W. (2013) 'Analisa pengaruh Leader Member Exchange, Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediator di Hotel Tarakan Plaza', *Jurnal Universitas Kristen Petra Universitas Kristen Petra*.
- Librianty, N. (2018) 'Faktor - Faktor Yang Menyebabkan Ketidak Puasan Pasien Bpjs (Jamkesda) Terhadap Pelayanan Bpjs Di Poliklinik Rsud Taluk Kuantan Tahun 2017', *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 55–56. doi: 10.31004/PREPOTIF.V2I2.257.
- Mahesa, D. (2010) 'Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java))', *Skripsi*. Available at: <http://eprints.undip.ac.id/23448/> (Accessed: 17 December 2020).
- MAHESA, D. and DJASTUTI, I. (2010) 'Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java))'.
- Mardanov, I. (2007) 'Satisfaction with supervision and member job satisfaction in leader-member exchange: An empirical study in the restaurant industry', *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 12(3), pp. 37–55.
- Maslyn, J. M. and Uhl-Bien, M. (2001) 'Leader-member exchange and its dimensions: effects of self-effort and other's effort on relationship quality.', *Journal of Applied Psychology*, 86(4), pp. 697–708. doi: 10.1037/0021-9010.86.4.697.
- Mayasari, A. (2009) 'Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Manajemen Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Kotasamarang'.
- Misnaniarti dan Destari P. (2018) 'View of Aspek Penting Akreditasi Puskesmas dalam Mendukung Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), p. 35. doi: <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.35>.

- Noor, N. B., Bahar, B. and Nurhayati, W. M. (2010) 'Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Kerja Karyawan RS TNI Al Jala Ammari Makassar', 6(4).
- Novira, L. (2015) Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. Universitas Negeri Semarang.
- Pakpahan, natalia christin (2018) Pengaruh Pemberian Puding Dengan Penambahan Sari Kelopak Rosella Terhadap Penurunan Tekanan Darahwanita Usia Subur Di Desa Bangun Sari Baru Kecamatan Tanjung Morawa, Isbn. Poltekkes Kemenkes Medan. Available at: <http://poltekkes.aplikasi-akademik.com/xmlui/handle/123456789/1052>.
- Putri, F. K. (2009) Aplikasi Quality Function Deployment dalam TRIZ (Theory of Inventive Problem Solving) pada Peningkatan Kualitas Jasa. Available at: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/8081/Aplikasi-quality-function-deployment-dalam-triz-Theory-of-inventive-problem-solving-pada-peningkatan-kualitas-jasa-Studi-Kasus-Pada-Rumah-Sakit-Umum-Islam-Kustati-Surakarta>
- Rasouli, R. and Haghtaali, M. (2009) 'Impact of Leader-Member Exchange on Job Satisfaction in Tehran Social Security Branches', *Turkish Public Administration Annual*, 32–35, pp. 55–70.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002) 'Perceived organizational support: A review of the literature', *Journal of Applied Psychology*, 87(4), pp. 698–714. doi: 10.1037//0021-9010.87.4.698.
- Sari, L. T. (2021) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Indonesian Journal of Professional Nursing*. Universitas Muhammadiyah Gresik, 1(2), pp. 54–62. doi: 10.30587/IJPN.V1I2.2304.
- Sia, T. H. *et al.* (2012) 'Komitmen afektif dalam organisasi yang dipengaruhi perceived organizational support dan kepuasan kerja', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(2), pp. 109–117.
- Stamper, C. L. and Johlke, M. C. (2003) 'The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes', *Journal Management*, 29(4), pp. 569–588.
- Stringer, L. (2006) 'The Link Between The Quality Of The Supervisor–Employee Relationship And The Level Of The Employee's Job Satisfaction', *Public Organization Review*, 6, pp. 125–142.
- Volmer, J. *et al.* (2011) 'Reciprocal Relationships between Leader-Member Exchange (LMX) and Job Satisfaction: A Cross-Lagged Analysis', *Applied Psychology*, 60(4), pp. 522–545. doi: 10.1111/j.1464-0597.2011.00446.x.
- Yosephus, A. (2012) 'Motivasi kerja dan Pengembangan Karir Perawat di ruang Instalasi Gawat DaruratRSUD. Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang.' Available at:

<http://www.keperawatan.undip.ac.id> (Accessed: 2 June 2021).

Zumrah, A. R. and Boyle, S. (2015) 'The Effect of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction on Transfer of Training', *Emerald Insight*, 44(2), pp. 236–254.