

## RINGKASAN

### **“Analisis Persepsi *Reward System* Berbasis KPI (*Key Performance Indicator*) Dengan Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Perawat, Studi *Crossectional* Di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo”**

**Oleh Dwi Erma Santi**

Tesis ini membahas tentang Analisis Persepsi *Reward System* Berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Perawat di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya peran perawat sebagai tenaga inti dalam sistem pelayanan rumah sakit, terutama dalam menjamin mutu asuhan keperawatan. Namun, rumah sakit menghadapi tantangan berupa tingkat kepuasan dan motivasi kerja perawat yang fluktuatif. Data internal menunjukkan tingkat turnover perawat sebesar 6% pada tahun 2022, dengan alasan utama pengunduran diri berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap sistem reward. Sebagai respon strategis, pihak manajemen menerapkan *reward system* berbasis KPI, yang dirancang untuk menilai kontribusi perawat melalui indikator kinerja individu, keterlibatan dalam promosi unit, pencapaian layanan, serta hasil audit mutu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana persepsi perawat terhadap sistem reward tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan dan motivasi kerja, baik secara parsial maupun simultan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analitik korelasional dan survei cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari 167 perawat yang tersebar di 15 unit pelayanan, dipilih melalui teknik *cluster random sampling*. Instrumen penelitian mencakup kuesioner persepsi reward system (20 item), indeks kepuasan kerja berdasarkan *Index of Work Satisfaction* (43 item), serta kuesioner motivasi kerja (68 item). Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi logistik ordinal untuk mengetahui pengaruh reward system terhadap kedua variabel dependen.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas perawat berusia 25–34 tahun, berjenis kelamin perempuan, lulusan DIII Keperawatan, dan telah bekerja lebih dari lima tahun, dengan konsentrasi tertinggi berada di Instalasi Perawatan Terpadu. Sebagian besar responden menilai reward system sebagai "sangat baik" hingga "baik", dan melaporkan tingkat kepuasan kerja serta motivasi yang tinggi. Temuan ini menunjukkan adanya penerimaan positif terhadap sistem reward berbasis KPI secara umum, terutama dalam mendorong semangat kerja perawat.

Berdasarkan uji korelasi Spearman, hubungan antara persepsi reward system berbasis KPI dengan kepuasan kerja perawat menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,086 dengan nilai signifikansi 0,270 ( $p > 0,05$ ), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik. Sementara itu, hubungan antara persepsi reward system berbasis KPI dengan motivasi kerja perawat menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,254 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ , yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi reward system berbasis KPI memiliki kontribusi yang lebih nyata terhadap motivasi kerja dibandingkan kepuasan kerja.

Selanjutnya, hasil uji regresi logistik ordinal menunjukkan bahwa hubungan persepsi reward system berbasis KPI dengan kepuasan kerja memiliki nilai Wald sebesar 0,671 dengan signifikansi 0,413 ( $p > 0,05$ ), yang berarti tidak signifikan. Sebaliknya, hubungan persepsi reward system berbasis KPI dengan motivasi kerja memiliki nilai Wald sebesar 8,890 dengan signifikansi 0,003 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan pengaruh signifikan dan dominan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi reward system berbasis KPI lebih berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat dibandingkan kepuasan kerja perawat.

Hasil ini diperkuat dengan teori harapan (expectancy theory) dari Victor Vroom, yang menyatakan bahwa motivasi timbul ketika seseorang percaya bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik, dan kinerja tersebut pada akhirnya akan mendatangkan reward yang diinginkan. Dalam konteks rumah sakit ini, reward system berbasis KPI memberikan insentif yang terukur atas pencapaian kinerja, sehingga mampu memicu semangat kerja perawat untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Mekanisme penghargaan yang jelas dan transparan mendorong perawat untuk meningkatkan produktivitas serta merasa dihargai atas kontribusinya.

Namun demikian, temuan bahwa kepuasan kerja tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan reward system mengindikasikan bahwa kepuasan kerja bersifat multidimensional dan tidak hanya bergantung pada aspek finansial atau penghargaan kinerja semata. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang suportif, hubungan antar rekan kerja, dukungan pimpinan, pengakuan non-materi, peluang pengembangan karier, serta keterlibatan emosional dalam organisasi turut memengaruhi tingkat kepuasan kerja. Dengan kata lain, perawat mungkin dapat merasa termotivasi untuk bekerja keras demi mendapatkan reward, namun belum tentu merasa sepenuhnya puas jika faktor-faktor psikologis dan sosial tersebut belum terpenuhi.

Oleh karena itu, meskipun reward system KPI terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi kerja perawat, upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja memerlukan pendekatan yang lebih holistik. Rekomendasi bagi manajemen rumah sakit adalah menyempurnakan sistem reward dengan mengintegrasikan aspek-aspek psikososial, budaya organisasi yang positif, dan kebijakan pengembangan SDM. Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan keseimbangan yang berkelanjutan antara motivasi dan kepuasan kerja perawat, sehingga kedua aspek tersebut dapat saling menguatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

## **SUMMARY**

### ***"Analysis of Nurses' Perceptions of a KPI-Based Reward System with Job Satisfaction and Work Motivation, A Cross-Sectional Study at Siti Khodijah Muhammadiyah Hospital, Sepanjang Branch, Sidoarjo"***

***By Dwi Erma Santi***

*This thesis discusses the Analysis of Nurses' Perceptions of a Reward System Based on Key Performance Indicators (KPI) in relation to Job Satisfaction and Work Motivation at RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. The background of the study stems from the crucial role of nurses as the core of the hospital service system, particularly in ensuring the quality of nursing care. However, the hospital faces challenges in maintaining stable levels of job satisfaction and work motivation among its nursing staff. Internal data shows a nurse turnover rate of 6% in 2022, with the primary reason for resignation being dissatisfaction with the reward system. As a strategic response, hospital management implemented a KPI-based reward system designed to assess nurses' contributions through indicators such as individual performance, involvement in unit promotion, service achievements, and audit quality results.*

*The study aims to analyze how nurses' perceptions of this reward system are related to their levels of job satisfaction and motivation, both partially and simultaneously. The research employs a quantitative approach using a correlational analytic design and a cross-sectional survey. The sample consists of 167 nurses across 15 service units, selected through cluster random sampling. The instruments used include a KPI-based reward system perception questionnaire (20 items), a job satisfaction index based on the Index of Work Satisfaction (43 items), and a work motivation questionnaire (68 items). Data were analyzed using ordinal logistic regression to determine the effect of the reward system on both dependent variables.*

*Respondent characteristics showed that most nurses were aged 25–34, female, held a D3 Nursing degree, and had worked for over five years, with the highest concentration in the Integrated Care Unit. Most respondents rated the reward system as "very good" to "good," and reported high levels of job satisfaction and motivation. These findings indicate a generally positive reception of the KPI-based reward system. Based on the Spearman correlation test, the relationship between nurses' perceptions of the KPI-based reward system and job satisfaction showed a correlation coefficient of 0.086 with a significance value of 0.270 ( $p > 0.05$ ), indicating no statistically significant relationship. In contrast, the relationship between nurses' perceptions of the KPI-based reward system and work motivation showed a correlation coefficient of 0.254 with a significance value of  $p < 0.001$ , indicating a positive and statistically significant relationship. These results suggest that perceptions of the KPI-based reward system have a more substantial contribution to work motivation than to job satisfaction.*

*Furthermore, the results of the ordinal logistic regression test showed that the relationship between perceptions of the KPI-based reward system and job satisfaction had a Wald value of 0.671 with a significance of 0.413 ( $p > 0.05$ ),*

indicating no significant effect. On the other hand, the relationship between perceptions of the KPI-based reward system and work motivation had a Wald value of 8.890 with a significance of 0.003 ( $p < 0.05$ ), indicating a significant and dominant influence. Therefore, it can be concluded that perceptions of the KPI-based reward system have a stronger effect on nurses' work motivation than on their job satisfaction.

These findings are supported by Victor Vroom's Expectancy Theory, which states that motivation arises when individuals believe that their efforts will lead to good performance, and that performance will, in turn, result in desirable rewards. In the context of this hospital, the KPI-based reward system provides measurable incentives for achieving performance targets, thereby fostering nurses' enthusiasm to meet established goals. The system's clear and transparent recognition mechanisms encourage nurses to improve productivity and feel valued for their contributions.

However, the finding that job satisfaction does not have a significant relationship with the reward system suggests that job satisfaction is multidimensional and depends not only on financial or performance-based rewards. Factors such as a supportive work environment, relationships with colleagues, leadership support, non-material recognition, career development opportunities, and emotional engagement in the organization also play an important role. In other words, nurses may feel motivated to work hard for rewards, but may not necessarily feel fully satisfied if these psychological and social factors are not met.

Therefore, although the KPI-based reward system is effective in enhancing nurses' work motivation, improving job satisfaction requires a more holistic approach. It is recommended that hospital management refine the reward system by integrating psychosocial aspects, fostering a positive organizational culture, and implementing comprehensive human resource development policies. This approach is expected to create a sustainable balance between motivation and job satisfaction, enabling both aspects to reinforce each other in improving the quality of hospital services.

BINA SEHAT PPNI