



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Magister Administrasi Bisnis
Konsentrasi Rumah Sakit

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 3552/SK/BAN-PT/Akred/M/IX/2019

**Pengaruh *Quality Of Worklife*, Kepuasan Kerja dan Status
Perkawinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Charitas
Hospital Palembang**

Tesis

Oleh

Jesslyn Juanti

8082201023

Bandung

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *QUALITY OF WORKLIFE*, KEPUASAN KERJA DAN STATUS
PERKAWINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI CHARITAS
HOSPITAL PALEMBANG**



Oleh:

**Jesslyn Juanti
8082201023**

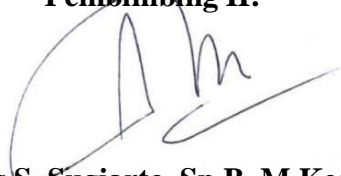
**Persetujuan Untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:
Rabu, 17 Januari 2024**

Pembimbing I:



Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si

Pembimbing II:



dr. Paulus S. Sugiarto, Sp.B, M.Kes, FICS

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
JANUARI 2024**

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jesslyn Juanti

NPM : 8082201023

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

“PENGARUH QUALITY OF WORKLIFE, KEPUASAN KERJA DAN STATUS
PERKAWINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI CHARITAS HOSPITAL
PALEMBANG”

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karya saya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan

Dinyatakan : di Palembang

Tanggal : 30 Januari 2024



Jesslyn Juanti

**PENGARUH *QUALITY OF WORKLIFE*, KEPUASAN KERJA
DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG**

Jesslyn Juanti (8082201023)

Pembimbing I: Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si

Pembimbing II: dr. Paulus S. Sugiarto, Sp.B, M.Kes, FICS

Magister Administrasi Bisnis

Bandung

Januari 2024

ABSTRAK

Setiap perusahaan atau organisasi bergantung pada sumber daya manusia (SDM). *Quality of Worklife* (QWL) dan kepuasan kerja karyawan merupakan aspek yang perlu dipertimbangkan, serta status perkawinan pada variabel biografi yang memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kebaharuan penelitian yaitu menggabungkan pengaruh *quality of worklife* dan kepuasan kerja serta menilai adakah perbedaan *quality of worklife*, kepuasan kerja, dan status perkawinan pada responden yang dikategorikan menjadi pelaksana klinis dan non klinis yang memiliki beban kerja yang berbeda. Kebaharuan pada penelitian ini juga menilai pengaruh status perkawinan secara parsial memberi pengaruh terhadap kinerja, dan pengaruhnya status perkawinan apabila digabungkan dengan variabel *quality of worklife* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Data diolah menggunakan aplikasi Spss for Windows. Desain penelitian dengan pendekatan kuantitatif menggunakan survei pada kuesioner. Sampel pengkajian adalah karyawan pelaksana klinis dan non klinis di Charitas Hospital Palembang dengan jumlah 100 responden. Pada hasil analisis menunjukkan bahwa *quality of worklife* memberi hasil positif pada kinerja pelaksana klinis dan non klinis, kepuasan kerja memberi hasil positif pada kinerja pelaksana klinis dan non klinis, dan status perkawinan memberi hasil negatif terhadap kinerja pelaksana klinis dan non klinis. Apabila ketiga variabel independen digabungkan maka hasil analisis menunjukkan bahwa *quality of worklife*, kepuasan kerja, dan status perkawinan memberi dampak yang cukup besar pada kinerja karyawan pelaksana klinis dan non klinis.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan; Kepuasan Kerja; Status Perkawinan; *Quality of Worklife*

THE INFLUENCE OF QUALITY OF WORKLIFE, JOB SATISFACTION AND MARITAL STATUS ON EMPLOYEE PERFORMANCE

Jesslyn Juanti (8082201023)

First Supervisor: Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si

Second Supervisor: dr. Paulus S. Sugiarto, Sp.B, M.Kes, FICS

Master of Business Administration

Bandung

January 2024

ABSTRACT

Human resources are an critical aspect in shifting a employer or organization. Quality of Worklife (QWL) and employee job satisfaction are factors to consider in addition to marital status which the biographical variables that can have an impact on worker overall performance. The novelty in this research is that it combines the influence of quality of worklife and job satisfaction and assesses whether there are variation inside the affect of quality of worklife, job satisfaction, and marital status on respondents who are categorized as clinical and non-clinical practitioners who have different workloads. The novelty this studies is also to partially determine the have an affect on marital status, which biographical variables that may influence employee overall performance, as well as the influence of marital status when combined with the variables quality of worklife and job satisfaction on worker performance. Data processing and analysis using the Spss for Windows program. The research technique makes use of a quantitative method with a survey approach for personnel using a questionnaire. The research sample was clinical and non-clinical employees at Charitas Hospital Palembang with a total of one hundred respondents. The effect of the evaluation show that quality of worklife has a substantial impact at the performance of clinical and non-clinical employees, job satisfaction has a substantial impact at the performance of clinical and non-clinical employees, and marital status has a adverse and significant effect on the performance of clinical and non-clinical employees. If the three impact at the performance of clinical and non-clinical employees. If the three independen variables aare combined, the result of the evaluation display that quality of worklife, job satisfaction, and marital status collectively have a severe impact on the overall performance of clinical and non-clinical employees.

Keywords: Job satisfaction; Employee performance; Marital status; Quality of Worklife

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH QUALITY OF WORKLIFE, KEPUASAN KERJA DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG”. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. dan Bapak dr. Paulus S. Sugiarto, Sp.B, M.Kes, FICS selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan selama membimbing penulis dalam menyusun tesis,
2. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M. Sc., Ph.D. dan Bapak Prof. Dr. Ir. Paulus Sukapto, MBA selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan yang membangun dalam penulisan tesis,
3. Keluarga yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa kepada penulis,
4. Teman-teman penulis yang turut membantu dan memberikan dukungan selama penulisan tesis,
5. Seluruh responden yang rela meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun untuk mendukung tesis ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, 30 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah.....7

1.3 Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Manfaat Penelitian..... 11

1.5 Objek Penelitian.....12

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... 15

2.1 *Quality Of Work Life*.....15

2.2 Kepuasan Kerja.....27

2.3 Status Perkawinan.....36

2.4 Kinerja Karyawan..... 39

2.5 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja.....49

2.6 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....51

2.7 Status Perkawinan dan Kinerja Karyawan.....52

2.8 Pengaruh *Quality of Work Life*, Kepuasan Kerja dan
Status Perkawinan terhadap Kinerja..... 53

2.9 Model Penelitian55

| | | |
|--------------|---|------------|
| BAB 3 | METODE PENELITIAN..... | 56 |
| | 3.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian..... | 56 |
| | 3.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 57 |
| | 3.3 Populasi dan Sampel..... | 58 |
| | 3.4 Variabel Penelitian..... | 62 |
| | 3.5 Operasional Variabel..... | 63 |
| | 3.6 Hipotesis..... | 70 |
| | 3.7 Pengukuran Variabel..... | 70 |
| | 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 72 |
| | 3.9 Teknik Analisis Data..... | 73 |
| | 3.9.1. Uji Asumsi Klasik | 73 |
| | 3.9.2. Statistik Deskriptif..... | 74 |
| | 3.9.3. Analisis Kuantitatif (Uji Hipotesis) | 75 |
| BAB 4 | HASIL PENELITIAN..... | 79 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 111 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 115 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi mengandalkan sumber daya manusia (SDM). Manajemen sumber daya manusia merupakan elemen kunci keberhasilan organisasi (Haryono dan Pamungkas 2021; Al-Otaibi 2020). Manajemen SDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penempatan personel serta pemantauan proses kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Haryono dan Pamungkas 2021). Tantangan dalam manajemen SDM adalah ketika terdapat kesempatan kerja bagi karyawan di tempat lain, hal tersebut menyebabkan pergantian karyawan, terutama karyawan yang kompeten, sehingga menyulitkan perusahaan untuk mempertahankan operasional dalam lingkungan yang kompetitif.

Agar perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya, penting untuk mempertahankan tingkat kualitas hidup yang tinggi di tempat kerja untuk memenuhi aspirasi karyawan (Al-Otaibi 2020). Keberhasilan suatu perusahaan terutama ditentukan oleh kinerja dan loyalitas karyawannya. Perubahan lingkungan kompetitif dan teknologi dapat berdampak pada kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang kompeten, terlepas dari strategi bisnis, kebijakan dan pendekatan manajemen sumber daya manusia (Al-

Otaibi 2020). Kinerja karyawan mengacu pada keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya dalam suatu organisasi dibandingkan dengan standar kerja (Haryono dan Pamungkas 2021; Yunita dan Saputra 2019). Berdasarkan hasil perbandingan dengan profesi hukum, kinerja seorang karyawan dapat dinilai baik atau buruk (Haryono dan Pamungkas 2021).

Quality of Work Life (QWL) atau kualitas kehidupan kerja adalah kualitas kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kenyamanan, kepuasan, rasa hormat pekerja dalam bekerja, serta kenyamanan lingkungan kerja dengan berbagai sarana dan prasarana kerja yang sesuai dan berkualitas. *Quality of Work Life* mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Peningkatan QWL dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan (Ruhana et al 2019), mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan terhadap aturan dan berdampak pada kinerja organisasi (Haryono dan Pamungkas 2021). Perusahaan dengan QWL yang lebih tinggi dapat lebih produktif dan menjadi kompetitif.

Penerapan sistem QWL dapat meningkatkan kepuasan bagi karyawan. Kepuasan kerja adalah respon emosional atau perasaan positif dan negatif karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaannya (Haryono dan Pamungkas 2021) (Haryono dan Pamungkas 2021; Ruhana et al 2019; Inayat dan Khan 2021). Setiap orang memiliki kriteria yang berbeda untuk mengukur kepuasan kerja mereka. Dalam beberapa kasus, kepuasan karyawan terkadang diabaikan sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas organisasi (Inayat dan Khan 2021).

Kepuasan kerja juga berlaku dalam kehidupan pribadi karyawan, karena berkaitan dengan produktivitas, motivasi, prestasi kerja dan kepuasan hidup. Karyawan yang puas melakukan pekerjaannya dengan lebih baik (Dziuba et al 2020). Ketika lingkungan kerja menjadi lebih kompetitif dan kompleks, kepuasan kerja menjadi lebih penting dan mempengaruhi kinerja karyawan (Inayat dan Khan 2021).

Status perkawinan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Studi Inayat dan Khan 2021 menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara status perkawinan dan kepuasan kerja. Karyawan yang belum menikah dapat fokus pada pekerjaan dan menghabiskan lebih banyak waktu pada pekerjaannya serta lebih fokus secara financial (Inayat dan Khan 2021).

Penelitian Sabonete 2021, mengenai *quality of work life* berdasarkan model Walton pada karyawan perguruan tinggi ilmu pertahanan memiliki keterbatasan kajian, terutama karena pandemi COVID-19 dan karena waktu yang tersedia untuk pengumpulan data terbatas pada pekerja, sehingga sampel yang didapatkan terbatas karena penelitian dilakukan di negara lain. Maka diperlukan penelitian lebih lanjut. Peneliti menyarankan agar penelitian serupa perlu dilakukan untuk membantu memperluas penelitian ke wilayah lain di dunia. Penelitian Haryono dan Pamungkas 2021, menggunakan lima dimensi dari delapan dimensi berdasarkan teori Walton untuk mengukur *quality of work life* dan menggunakan empat indikator untuk mengukur kinerja karyawan. Peneliti menyarankan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang sama atau hampir sama dengan memperluas variabel penelitian yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Ruhana

et al 2019 mengenai pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja dan OCB perawat RSUD Malang memiliki keterbatasan penelitian yaitu proses pengumpulan data responden mengenai perawat tidak dapat dilakukan secara murni acak karena keterbatasan pengawas di ruang keperawatan.

Penelitian Aslam 2020, menunjukkan bahwa pengaruh status perkawinan merupakan indikator positif terhadap kinerja kerja karyawan. Fokus utama manajemen sumber daya manusia adalah merekrut karyawan yang kompeten dengan pengetahuan teknis yang baik. Manajemen SDM bukan hanya tentang seberapa besar tanggung jawab yang dimiliki karyawan atau bagaimana mereka menggabungkan kehidupan profesional dan pribadinya. Menurut Bashir et al dalam Aslam et al, 2020, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersahabat sangat penting bagi manajemen sumber daya manusia guna mempertahankan karyawan dengan parameter kinerja tinggi.

Meskipun terdapat beberapa peneliti sebelumnya telah mempelajari beberapa variabel serupa, namun terdapat kebaharuan pada penelitian ini yaitu menggabungkan pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja yang merupakan faktor yang dapat berperan pada pendekatan manajemen sumber daya manusia dalam persaingan di sektor layanan kesehatan terutama Rumah sakit. Penelitian ini menilai adakah perbedaan pengaruh *quality of work life*, kepuasan kerja, dan status perkawinan pada responden yang dikategorikan menjadi pelaksana klinis dan non klinis yang memiliki perbedaan shift jam kerja, beban kerja, dan tingkat pendidikan karyawan. Penelitian mengenai pengaruh status perkawinan terhadap kinerja masih terbatas. Oleh karena itu, kebaharuan

penelitian ini juga menilai pengaruh status perkawinan secara parsial yang merupakan variabel biografi yang dapat memberi pengaruh terhadap kinerja, serta pengaruhnya status perkawinan apabila digabungkan dengan variabel *quality of work life* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Persaingan antar organisasi akan terus meningkat khususnya dalam pelayanan rumah sakit, baik dari pesaing lama maupun pendatang baru. Pelayanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit mempunyai karakteristik organisasi. Jenis profesional sumber daya manusia seperti dokter, perawat, apoteker, profesional kesehatan dan non kesehatan harus dapat bekerja sama. Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus mematuhi standar pelayanan rumah sakit, standar profesi dan etika, mengutamakan keselamatan pasien, menghormati hak pasien, dan mengikuti prosedur operasional rumah sakit (Ramli 2018). Karyawan di rumah sakit harus melayani pasien dengan latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang berbeda. Beban kerja yang berlebihan dan risiko penularan pada karyawan dapat memberi pengaruh pada kinerja dan pada akhirnya memberi dampak pada kinerja organisasi. Berdasarkan Peraturan mengenai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No HK.01.07/Menkes/1128 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit menetapkan standar unit terbagi menjadi unit klinis dan unit non klinis. Penelitian dengan responden pelaksana klinis dan non klinis di Charitas Hospital Palembang, karena sumber daya manusia berperan dalam memajukan organisasi, sehingga kualitas kerja dan kepuasan kerja harus diperhatikan guna meningkatkan kinerja. Beberapa penelitian sebelumnya menilai *quality of work life* yang memberi pengaruh

terhadap kinerja dan dampak kepuasan kerja terhadap kinerja. Namun, belum ada penelitian yang menilai *quality of work life*, kepuasan kerja, dan status perkawinan yang memberi pengaruh pada kinerja karyawan. Berdasarkan berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian mengenai *quality of work life*, kepuasan kerja dan status perkawinan yang memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang dapat memberi rasa tidak nyaman dan rasa puas pasien dan keluarga pasien di rumah sakit adalah kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. *Charitas Hospital Group* di Palembang memiliki tiga cabang yaitu Charitas Hospital Palembang, Charitas Hospital KM7, dan Charitas Hospital Kenten dengan tingkat komplain tertinggi yaitu pada Charitas Hospital Palembang dari tahun 2021 sampai 2022. Sehingga perlu dinilai pada pelayanan yang diberikan melalui kinerja yang dipengaruhi *quality of work life*, kepuasan kerja, dan status perkawinan agar kinerja karyawan di Charitas Hospital Palembang dapat ditingkatkan.

Penelitian berkontribusi untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja yang memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan serta penerapannya di Charitas Hospital Palembang. Penelitian memfokuskan perhatian manajer dan supervisor terhadap peningkatan kinerja dan pengelolaan sumber daya manusia dengan memperhatikan kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja agar tujuan organisasi semakin tercapai.

1.2 Identifikasi Masalah

Organisasi mengandalkan sumber daya manusia untuk keberhasilan organisasi dan memberikan keunggulan. Seiring meningkatnya persaingan di bidang kesehatan kesehatan, rumah sakit mengembangkan kebijakan dan strategi untuk membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi dan rasa aman karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, serta memotivasi kinerja agar berkualitas (Al-Otaibi 2020). Kualitas kehidupan kerja mengacu pada kualitas kinerja. Hal ini dipengaruhi oleh kenyamanan para karyawan dalam bekerja dan mempengaruhi kinerja para karyawan dalam organisasi. Peningkatan QWL dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan (Ruhana et al 2019), mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan terhadap aturan perusahaan, dan berdampak pada kinerja organisasi (Haryono dan Pamungkas 2021). Peningkatan QWL merupakan hal yang baik bagi organisasi, karena perusahaan yang tinggi pada kualitas kehidupan kerja akan lebih produktif dan kompetitif. Kualitas kehidupan kerja adalah proses dimana organisasi mengidentifikasi karyawannya untuk meningkatkan keamanan kerja dan kondisi kerja terbaik bagi mereka dan organisasi.

Semakin ketatnya persaingan khususnya pada layanan kesehatan menyebabkan rumah sakit fokus pada pemasaran rumah sakit untuk menarik perhatian pasien. Kepuasan karyawan dan kualitas kehidupan kerja karyawan mungkin diabaikan sehingga mengakibatkan rendahnya produktivitas dan kurang tercapainya tujuan organisasi. Untuk mempertahankan karyawan yang berbakat, organisasi harus membekali karyawan dengan kualitas hidup yang tinggi serta

tingkat stres yang rendah. Namun, karena tingginya tuntutan pekerjaan, hal ini sering diabaikan. Karyawan rumah sakit harus diberi kesempatan untuk berkembang melalui kegiatan yang memperluas pengetahuan dan keterampilan mereka sebagai profesional kesehatan seperti berpartisipasi dalam program pelatihan atau pendidikan. Meningkatkan kualitas karyawan untuk melakukan pekerjaan berkualitas yang berdampak pada tujuan organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kepuasan karyawan dianggap sebagai sumber daya yang penting untuk mencapai kinerja tinggi dan keterlibatan karyawan. Kepuasan karyawan merupakan bagian dari perilaku kerja dan dapat mempengaruhi kinerja. Kepuasan karyawan terkadang diabaikan sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas organisasi (Inayat dan Khan 2021). Kepuasan kerja berkaitan dengan produktivitas, motivasi, prestasi kerja, dan kepuasan hidup (Dziuba et al 2020). Apabila karyawan puas terhadap pekerjaannya maka kinerjanya akan tinggi, namun sebaliknya bila kepuasan kerjanya rendah maka kinerjanya akan rendah (Haryono dan Pamungkas 2021). Pengawasan di tempat kerja, khususnya tenaga medis rumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja kerja melalui disiplin dan penegakan kebijakan. Saat mengarahkan, sebaiknya tidak mencari individu yang salah melainkan menilai apa yang perlu diperbaiki dan diselesaikan. Namun pengawasan terkadang menimbulkan persepsi negatif terhadap karyawan sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja. Promosi karir juga harus diberikan kepada karyawan,

memberikan kesempatan kepada mereka untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru yang mengarah pada kepuasan pribadi dan harapan pada peningkatan pendapatan. Namun, terkadang kurang mendapat perhatian pada promosi karir, terutama pada karyawan baru. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan organisasi perlu dilakukan penelitian mengenai kinerja kerja dan kepuasan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Variabel biografi yang dapat memberi pengaruh terhadap kinerja salah satunya status perkawinan karyawan (Aslam et al 2020). Karyawan yang sudah menikah memiliki tanggung jawab pada kebutuhan keluarga dan rumah tangga, memastikan bahwa karyawan termotivasi untuk bekerja dan berkontribusi organisasi melalui kinerja kerja yang baik. Namun, karyawan yang sudah menikah juga dapat memberikan kinerja yang lebih rendah, misalnya peran ganda seorang istri dan ibu rumah tangga, dan karyawan yang mungkin mempunyai dampak terhadap kinerja pekerjaannya seperti ketepatan waktu dan kemandirian mereka di tempat kerja. Permasalahan bagi karyawan wanita ketika peran tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya, sehingga dapat menimbulkan konflik baik dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadinya. Komitmen terhadap pekerjaan dan keluarga menjadi permasalahan bagi karyawan wanita, karena menjadi titik permasalahan ketika tuntutan pekerjaan dan situasi keluarga tidak dapat dipenuhi secara bersamaan. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana pengaruh status perkawinan terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Seiring dengan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, persaingan antar rumah sakit akan terus meningkat, baik dari pesaing lama maupun

pendatang baru. Adanya rumah sakit swasta yang baru berdiri dan banyak menarik perhatian calon pasien, maka Charitas Hospital Palembang perlu mengembangkan strategi yang bertujuan untuk membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi karyawan, memperhatikan kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan di Charitas Hospital Palembang dengan responden yaitu pelaksana klinis dan non klinis. Penelitian ini menilai pengaruh *quality of work life*, kepuasan kerja, dan status perkawinan terhadap kinerja pada responden yang dikategorikan sebagai pelaksana klinis dan non klinis yang memiliki perbedaan shift jam kerja, beban kerja, dan tingkat pendidikan yang berbeda.

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di Charitas Hospital Palembang?
2. Adakah pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di RS Charitas Hospital Palembang?
3. Adakah pengaruh status perkawinan terhadap kinerja karyawan di Charitas Hospital Palembang?
4. Adakah pengaruh *Quality of Work Life*, Kepuasan Kerja, dan Status Perkawinan terhadap kinerja karyawan di Charitas Hospital Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum:

Mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* (QWL), Kepuasan Kerja dan Status Perkawinan terhadap Kinerja Karyawan.

1.3.2. Tujuan Khusus:

1. Menilai *Quality of Work Life* (QWL) yang memberi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Charitas Hospital Palembang
2. Menilai Kepuasan Kerja yang memberi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Charitas Hospital Palembang
3. Menilai Status Perkawinan yang memberi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Charitas Hospital Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai data mengenai *Quality of Work Life*, Kepuasan Kerja dan Status Perkawinan yang memberi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Charitas Hospital Palembang.
2. Membangun profil dan perilaku kinerja karyawan Charitas Hospital Palembang yang profesional, berintegritas tinggi dan memberikan pelayanan prima berdasarkan hasil data dan informasi statistik yang berkualitas

1.4.2. Bagi Universitas

Sebagai kontribusi dalam meningkatkan minat, motivasi dan sikap dari mahasiswa dalam rangka meningkatkan keberhasilan belajar mahasiswa

1.4.3. Bagi Peneliti

Sebagai acuan, informasi dan rujukan untuk melakukan penelitian dan meningkatkan mutu pembelajaran.

1.4.4. Manfaat bagi partisipan

Memberikan pengetahuan baru kepada partisipan mengenai Quality of work life, kepuasan kerja, dan status perkawinan yang memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi mengenai gambaran diri.

1.5 Objek Penelitian

Rumah Sakit Roma Katolik Charitas berdiri tahun 1915 dan dikelola Yayasan Perawatan Orang sakit (*Vereeniging Voor Ziekenverpleging*) dengan sasaran pelayanan dikhususkan pada pasien orang Eropa di Palembang. Namun terdapat permasalahan dalam pengelolaan rumah sakit karena muncul kampanye untuk mendirikan Rumah Sakit Netral. Akhirnya muncul kesepakatan kerja sama Rumah sakit Charitas dengan pemerintah membentuk manajemen rumah sakit yang netral. Pada akhir tahun 1927, unit rawat inap dengan 17 tempat tidur untuk orang dewasa Eropa dan 20 tempat tidur untuk orang dewasa lokal dan tionghoa telah tersedia. Terdapat 7 tempat tidur untuk anak Eropa dan terdapat 3 tempat

tidur untuk anak lokal. Pada tahun 1937, dimulai pembangunan gedung baru dan diresmikan pada tahun 1938 dengan kapasitas 60 tempat tidur dan biara.

Pada tahun 1942, pasukan jepang menyerbu Palembang dengan kekuatan darat, laut dan udara. Pada saat itu Rumah Sakit Charitas lama merupakan satu-satunya karya misi yang masih beroperasi selama pendudukan Jepang. RS RK Charitas memiliki moto "*in omnibus Charitas*" artinya kasih dalam segalanya. Dengan dijiwai oleh semangat "*in omnibus Charitas*" mereka menolong orang-orang sakit akibat perang. Sejak tahun 1950 pada era pembangunan, pemimpin Rumah Sakit RK Charitas atas persetujuan yayasan berupaya untuk memperluas bangunan rumah sakit dan menambah tenaga medis maupun tenaga penunjang medis. Tahun 1981 Yayasan Rumah sakit RK Charitas bersama dengan Dewan Direksi menyusun rencana pengembangan rumah sakit secara menyeluruh dengan pelaksanaan secara bertahap. Perluasan bangunan terus bertahap sejak tahun 1995 hingga tahun 2015.

Yayasan Rumah Sakit Charitas membawahi Governing Board dalam mengelola 7 rumah sakit dan 3 klinik yaitu Charitas Hospital Palembang, Charitas Hospital Km7, Charitas Hospital Kenten, Charitas Hospital Belitang, Charitas Hospital Klepu, Charitas Hospital Arga Makmur, dan lima klinik yaitu Klinik Charitas Lidwina, Klinik Charitas Pasang Surut, Klinik Charitas Santa Maria, Klinik Charitas Kartini, dan Klinik Charitas Fransiskus. Charitas Hospital Palembang dipimpin oleh direktur yang membawahi lima direktorat dan lima tim lainnya yaitu komite, SPI, marketing, casemix, dan sekretariat. Sumber daya manusia kesehatan berdasarkan UU RI Nomor 17 Tahun 2023 terdiri atas tenaga medis,

tenaga kesehatan, dan tenaga pendukung atau penunjang kesehatan. Tenaga Medis dikelompokkan menjadi dokter dan dokter gigi. Tenaga kesehatan mencakup tenaga psikolog klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri.