

LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN FAKTOR MOTIVASI DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK
(Tinjauan Literatur pada Karyawan di Sektor Pelayanan Publik)

¹Dinda Putria Purnaningrum, ²Ratna Setyaningrum, ²Mufatihatul Aziza Nisa, ³Laily Khairiyati
⁴Ihya Hazairin Noor

¹ PT. Kharisma Inti Usaha

^{2,3,4} Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat
Email korespondensi: dindaputt@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan kerja dinilai sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan data dari Global Employee Engagement Index kepuasan kerja di Indonesia masih rendah mencapai 7,1%, diantaranya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menelaah hubungan faktor motivasi diantaranya pekerjaan, prestasi, pengakuan, dan promosi terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematic Literature Review* dengan kajian terhadap 11 literatur yang sesuai dengan inklusi penelitian. Penelusuran artikel dilakukan melalui search engine, diantaranya Portal Garuda, Google Scholar, Science Direct dan Taylor&Francis. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat 62,5% artikel menyatakan faktor pekerjaan berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja, prestasi berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja sebanyak 66,67%, pengakuan berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja sebanyak artikel, 66,67%, dan 57,14% artikel menyatakan promosi berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Hasil review literatur menemukan variabel pekerjaan dan prestasi memiliki kecenderungan berhubungan dengan kepuasan kerja terutama pada sektor ekonomi, sementara variabel pengakuan dan promosi memiliki kecenderungan hubungan dengan kepuasan kerja lebih banyak pada sektor kesehatan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

Kata-kata kunci: kepuasan kerja, motivasi, pekerjaan, pengakuan, prestasi, promosi

ABSTRACT

Job satisfaction is considered as one of the factors that affect employee loyalty to the company. Based on data from the Global Employee Engagement Index, job satisfaction in Indonesia is still low at 7.1%, which is influenced by several factors. The purpose of this paper is to examine the relationship of motivational factors including work, achievement, recognition, and promotion to employee job satisfaction in the public service sector. The method of this research is a Systematic Literature Review with a study of 11 by the inclusion of the study. Search for articles through search engines, including Garuda Portal, Google Scholar, Science Direct and Taylor&Francis. We found that stated that job factors (62.5% of articles), achievement (66.67% of articles), recognition (66.67% of articles), promotion (57.14% of articles) were significantly related to job satisfaction. The results of the literature review found that job and achievement variables had a tendency to be related to job satisfaction, especially in the economic sector, while recognition and promotion variables had a tendency to be more related to job satisfaction in the health sector. Further research is needed on other factors related to job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, motivation, promotion, work itself achievement recognition

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja dinilai sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Menurut Wexley dan Yuki dalam As'ad (2012) kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan seseorang terhadap kerja dimana terdapat penilaian positif atau negatif terhadap tempat kerja (1). Karyawan menjadi salah satu elemen kunci dalam membangun perusahaan yang berhasil dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi konsep yang dianggap penting karena sumber daya manusia dianggap dapat menghasilkan keunggulan komparatif bagi suatu organisasi (2,3).

Berdasarkan data dari Global Employee Engagement Index menyatakan bahwa kepuasan kerja global hanya mencapai 7,1 % dari survei terhadap beberapa negara. Survei yang sama juga dilakukan di Asia dimana indeks kepuasan kerja hanya mencapai 6,9% dari 11 negara yaitu China, Indonesia, Korea, Arab Saudi, Hongkong, Jepang, Taiwan, Vietnam, India, Singapura, dan Thailand. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Global Employee Engagement Index tersebut, Indonesia memiliki kepuasan kerja sebanyak 7,1% dengan kata lain masih setara dengan angka kepuasan kerja dunia (4). Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mendorong mengapa seseorang mau bekerja. Jika seorang karyawan telah memperoleh kepuasan dari pekerjaannya maka ia akan merasa senang untuk bekerja (5).

Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi pula niatan seorang karyawan untuk bertahan di perusahaan. Kebalikan dari kepuasan kerja, dampak dari menurunnya kepuasan kerja karyawan adalah terjadi kenaikan absensi pegawai sebagai bentuk berkurangnya komitmen karyawan dalam perusahaan. Jika hal tersebut dibiarkan maka akan berdampak pada penurunan prestasi kerja yang memberikan output produktifitas yang menurun dan menghambat kemajuan perusahaan. Sejalan dengan Limanjaya (2018) tanpa disadari penurunan kepuasan kerja karyawan akan berdampak serius pada penurunan produktivitas kerja hingga kecilnya jenjang karir pekerja (6).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (7). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat (8). Kepuasan kerja bagi karyawan di kantor pelayanan publik dianggap penting karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut penelitian Meilina R dan Widodo (2018) kepuasan kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor publik (9).

Frederick Herzberg mengemukakan teori dua faktor dimana kepuasan kerja muncul dari faktor-faktor yang bersifat intrinsik yaitu pekerjaan itu sendiri, prestasi, kemungkinan berkembang, tanggung jawab, pengakuan, dan promosi yang akan menimbulkan kepuasan kerja. Sedangkan faktor ketidakpuasan kerja berasal dari faktor ekstrinsik diantaranya kebijakan dan administrasi perusahaan, kualitas supervisi, gaji, hubungan interpersonal, kondisi fisik kerja, dan keamanan dalam bekerja (1). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Wolo P (2015) terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan itu sendiri dengan kepuasan kerja dengan nilai signifikan 0,046 (10). Penelitian yang dilakukan oleh Handayani dkk (2017) memiliki nilai signifikan 0,000 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi (11). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mulatinah (2014) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat didapatkan hasil *p-value* pengakuan 0,011, dan promosi 0,017 dimana keduanya menyatakan terdapat hubungan antara variabel pengakuan, dan promosi dengan kepuasan kerja (12).

Berkebalikan dengan teori Herzberg, penelitian yang dilakukan oleh Ivan Suciadi dan Michael AW menyatakan bahwa pekerjaan itu sendiri tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (13). Vienda Wirani dkk juga menyatakan bahwa variabel prestasi kerja tidak memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dengan nilai signifikan 0,523(14). Vera Akafo dan Peter AB menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pengakuan dengan kepuasan kerja pada staff yang bekerja di *UniversityAdministration* (15). Ariska Vinianti S dkk menyatakan tidak terdapat hubungan antara promosi dengan kepuasan kerja karyawan dengan *p-value* 0,155 (16).

Melihat kesenjangan hasil penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka sangat penting untuk menelaah lebih lanjut mengenai hubungan faktor motivasi yang terdiri dari pekerjaan itu sendiri, prestasi, pengakuan, dan promosi dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik di Indonesia. Perlu suatu literatur review untuk mengetahui hubungan antara faktor motivasi dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik khususnya di Indonesia dengan batasan tahun terbit 2011-2020.

METODE

Jenis dan metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan atau kajian literatur (*literature review*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR). Penelitian ini berisi kajian berbagai laporan penelitian yang dimuat pada pustaka atau artikel yang diawali dengan penelusuran pustaka secara sistematis pada artikel ilmiah ataupun artikel yang memiliki fokus penelitian yang sama. Peneliti melakukan kajian dan seleksi kelayakan laporan penelitian mulai dari latar belakang, metode penelitian, hasil yang diolah, pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan pada kajian artikel. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder.

Tahap pertama peneliti melakukan penelusuran literatur melalui *search engine*, diantaranya Portal Garuda, google scholar, Science direct dan Taylor&Francis dengan kata kunci kepuasan kerja, *job satisfaction*, *motivation*, dan *motivation*. Penelusuran artikel dari hasil pencarian dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Penelusuran Artikel dari Hasil Pencarian

Situs Pencari yang digunakan	Jumlah Artikel yang didapat
Portal Garuda	1.322
Google Scholar	6.670
Taylor&Francais	16
Science Direct	67
Total Artikel	8.075

Tahap kedua, sejumlah artikel yang telah ditemukan dalam pencarian search engine melalui proses inklusi dengan kriteria inklusi antara lain; rentang waktu penerbitan maksimal 10 tahun (2011-2020); bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris; original artikel; penelitian tersedia *free full text*; variabel utama yang ditelaah pada penelusuran ilmiah ini adalah kepuasan kerja yang memiliki hubungan dengan pekerjaan, prestasi, tanggung jawab, pengakuan dan promosi. Artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan terdapat tema hubungan pekerjaan, prestasi, tanggung jawab, pengakuan, dan promosi dengan kepuasan kerja sejumlah 11 artikel kemudian dilakukan *systematic literature review*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Sintesis Data

Tabel 2. Hasil Sintesis Data *Literature Review* Hubungan Faktor Motivasi dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan di Sektor Pelayanan Publik

No.	Peneliti	Desain Penelitian	Subjek Penelitian	Hasil Penelitian			
				Pekerjaan	Prestasi	Pengakuan	Promosi
1.	Ni Made Umi Kartika Dewi, Pande Putu Januraga, Ketut Suarjana (2020)	Cross sectional	Perawat n = 95	0,544	-	-	0,001
2.	Triani Kholilatun Romsy, Mustakim (2020)	Cross sectional	Perawat n =50	-	0,008	0,530	-
3.	Adek Novita Dayeng, Jon Piter Sinaga, Selamat Ginting (2019)	Cross sectional	Dokter n = 76	-	-	-	0,007
4.	Galih Pamungkas, Ekawati, Suroto (2019)	Cross sectional	Karyawan n= 40	0,010	-	-	0,536.
5.	Kurnia Dwi Yuda Putra, Ida Wahyuni, Bina Kurniawan (2018).	Cross sectional	Karyawan n= 34	0,225	-	-	0,040
6.	Nurfrida Pratomo Putri, Ayun Sriatmi, Eka Yunila Fatmasari (2018).	Cross-sectional	Perawat rawat inap n = 80	-	-	0,0001	0,0001
7.	Sabrilla Putri, Septo Pawelas Arso, Ayun Sriatmi (2018).	Cross-sectional	Karyawan n= 60	0,002	0,047	-	-

No.	Peneliti	Desain Penelitian	Subjek Penelitian	Hasil Penelitian			
				Pekerjaan	Prestasi	Pengakuan	Promosi
8.	Vienda Wirani, Septo Pawelas Arso, Chriswardani Suryawati (2017).	<i>Cross-sectional</i>	Perawat PNS dan non PNS n = 160	0,385	0,523	0,009	-
9.	Winanda, Ricvan Dana Nindrea (2017)	<i>Cross-sectional</i>	Tenaga medis n = 38	0,023	-	-	0,280
10.	Irvina Eka Syafitri, Rofiatun Zakiah (2016).	<i>Cross-sectional</i>	Perawat n = 34	-	-	-	0,0001
11.	Petrus Dala Wolo, Rina Trisnawati dan Wiyadi (2015)	<i>Cross-sectional</i>	Perawat n = 71	0,046	-	-	0,157.

Sumber: Hasil *literatur review* 11 jurnal

B. Pembahasan

1. Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik

Berdasarkan hasil kajian literatur dari artikel yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat 8 artikel yang meneliti mengenai hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan kerja, diketahui sebanyak 5 artikel atau 62,5% menunjukkan hasil bahwa variabel pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian tersebut diantaranya lain didapatkan dari artikel Petrus DW dkk (2015), Galih Pamungkas dkk (2019), Irvina ES dan Rofiatun (2016), Sabrilla P dkk (2018), dan Winanda dkk (2017) yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel pekerjaan dengan kepuasan kerja (17–21). Berdasarkan hasil uji hubungan antara variabel pekerjaan dengan kepuasan kerja, kelima artikel menyatakan terdapat hubungan signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi dapat dirasakan oleh karyawan ketika mereka mendapat pekerjaan dengan tingkat *autonomy*, *identity* dan *feedback* yang tinggi. Terdapat 3 artikel atau 37,5% yang memiliki hasil yang berkebalikan dengan teori yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan kerja karyawan. Adapun artikel yang memiliki hasil yang tidak berhubungan tersebut adalah milik Ni Made UMD dkk (2020), Kurnia DY dkk (2018), dan Vienda Wirani dkk (2017). Hasil tersebut berkebalikan dengan teori yang telah dikemukakan oleh Frederick Herzberg (14,22,23).

Berdasarkan teori Frederick Herzberg mengenai teori dua faktor dimana kepuasan kerja muncul dari faktor-faktor yang bersifat intrinsik yaitu pekerjaan itu sendiri, prestasi, kemungkinan berkembang, tanggung jawab, pengakuan, dan promosi yang akan menimbulkan kepuasan kerja. Faktor pekerjaan tersebut muncul sebagai salah satu faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja (1). Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar artikel menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan kerja. Faktor pekerjaan yang mempertimbangkan kesesuaian keahlian, keterampilan, kreatifitas, persepsi pekerjaan yang baik dan pemberian pujian atas pekerjaan yang telah dilakukan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Sebaliknya, pembatasan pekerjaan, pekerjaan yang bersifat monoton, serta pekerjaan yang dianggap mampu mematikan kreatifitas dianggap dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Penempatan karyawan sesuai dengan keahlian, latar belakang dan keterampilan juga sangat diperlukan (20). Berdasarkan penelitian milik Galih P (2019) perlunya menggolongkan pekerja melalui tes yang berguna untuk menggolongkan calon karyawan berdasarkan keahlian yang mereka miliki sehingga kepuasan akan muncul sebagai dampak keseimbangan antara pekerjaan dengan keahlian karyawan (17).

2. Hubungan antara prestasi dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik

Hasil *literature study* yang telah dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel prestasi dengan kepuasan kerja terdapat 3 artikel yang meneliti tentang prestasi. Terdapat 2 artikel atau 66,67% yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel prestasi dengan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Triani KR dkk (2020) dan Sabrilla P dkk (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel prestasi dengan kepuasan kerja (18,24). Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, dan merupakan kontribusi yang diharapkan bagi pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi (25). Selain itu, terdapat 1 artikel atau 33,33% yang menyatakan tidak adanya hubungan antara variabel prestasi dengan kepuasan kerja yang ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Vienda Wirani dkk (2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sabrilla P dkk(2018) seseorang dengan prestasi kerja yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, begitu pula sebaliknya. Kepedulian atasan

serta rekan kerja akan mempengaruhi hasil capaian prestasi kerja yang berdampak pada munculnya kepuasan kerja bagi karyawan (18). Prestasi kerja memiliki kontribusi pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Menurut Triani KR (2020) prestasi kerja yang sebelumnya diperoleh karyawan akan mendorong mereka untuk melakukan tugas mereka dengan baik. Prestasi kerja juga dianggap sebagai penilaian utama dalam kemajuan karir seseorang di organisasi (24).

Sejalan dengan teori yang telah dikemukakan oleh Herzberg (1959) yang menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi bernilai positif. Berdasarkan data yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar artikel (66,67%) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara prestasi dengan kepuasan kerja pada karyawan. Faktor yang mempengaruhi capaian prestasi seperti kesesuaian waktu, dan keberhasilan menyelesaikan tugas dapat meningkatkan semangat untuk menjalankan tugas berikutnya, yang akan berdampak pada peningkatan capaian prestasi kerja yang tinggi pada karyawan. Peningkatan capaian prestasi tersebut memiliki korelasi dengan pengembangan karir seorang karyawan dan dapat memunculkan kepuasan kerja. Pencapaian prestasi atau keberhasilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan akan meningkatkan semangat untuk menjalankan tugas berikutnya. Seorang pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja cenderung akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Prestasi kerja yang baik akan menimbulkan kepuasan karena berhasil menyelesaikan tugas sesuai dengan proporsi mereka. Prestasi dianggap sebagai faktor yang cukup penting untuk meningkatkan pengembangan karir seorang karyawan (14).

3. Hubungan antara pengakuan dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik

Berdasarkan hasil *literature review* yang dilakukan pada variabel pengakuan terdapat 3 artikel yang membahas mengenai hubungan variabel pengakuan dengan kepuasan kerja. Terdapat 2 artikel atau 66,7% yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel pengakuan dengan kepuasan kerja. Artikel Nurfrida P (2018), dan Vienda Wirani dkk (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengakuan dengan kepuasan kerja pada karyawan (14,26). Selain itu, terdapat 1 artikel atau 25% yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara variabel pengakuan dengan kepuasan kerja yang termuat dalam artikel milik Triani KR (2020). Pengakuan diartikan sebagai kebutuhan untuk diakui atas apa yang telah dicapainya. Sumber pengakuan dapat berasal dari atasan, manajemen, pasien, keluarga pasien, ataupun rekan kerja (24).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurfrida P (2018) menyatakan bahwa semakin baik persepsi pengakuan terhadap perawat maka kepuasan kerja akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika persepsi pengakuan terhadap perawat kurang baik maka kepuasan kerja perawat semakin rendah. Pengakuan yang didapatkan karyawan dapat meningkatkan semangat tinggi di lingkungan kerja (26). Sejalan dengan itu, Vienda W dkk (2017) menyatakan bahwa pengakuan atas hasil capaian merupakan alat yang dapat memotivasi yang dapat meningkatkan kepuasan yang bersumber dari semangat karyawan dalam bekerja. Pengakuan dapat diberikan baik oleh atasan, rekan kerja dan dapat berupa pujian, tanggapan pada tugas yang telah dilakukan dengan baik, atau kenaikan gaji khusus (14).

Berdasarkan teori Frederick Herzberg yang mengelompokkan pengakuan kedalam faktor motivasi yang mana hadirnya faktor tersebut dapat menimbulkan kepuasan kerja. Hasil kajian literatur tersebut didapatkan bahwa memang pengakuan memberikan dampak positif bagi kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar artikel (66,7%) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pengakuan dengan kepuasan kerja pada karyawan di sector pelayanan publik. Faktor pada pengakuan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja pada pekerja, begitupun sebaliknya. Bentuk pengakuan tersebut didapatkan dalam bentuk pujian dari atasan, rekan kerja, masyarakat yang mendapatkan pelayanan, ataupun keluarga yang mendapat pelayanan. Selain berbentuk pujian, pengakuan juga dapat berbentuk uang ataupun fasilitas yang dapat dimanfaatkan secara langsung oleh karyawan.

4. Hubungan antara promosi dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik

Hubungan variabel promosi dengan kepuasan kerja pada karyawan dibahas pada 7 artikel. Terdapat 4 artikel atau 57,14% yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel promosi dengan kepuasan kerja pada pegawai. Artikel milik Adek Novita D (2019), Kurnia DY dkk (2018), Nurfrida P (2018), dan Ni Made (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel promosi dengan kepuasan kerja karyawan (22,23,26,28). Promosi jabatan adalah perpindahan yang memperbesar wewenang dan tanggung jawab karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar. Promosi memberikan peran penting bagi karyawan dan menjadi hal yang paling dinanti bagi karyawan. Promosi memperhatikan kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan dan kecakapan karyawan untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi (17).

Terdapat 3 artikel atau 42,86% yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara variabel promosi dengan kepuasan kerja yang terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Galih Pamungkas

dkk (2019), Winanda dkk (2017), dan Petrus DW (2020). Menurut Winanda dkk (2017) promosi dipengaruhi oleh kepangkatan, kompetensi, kualitas dan persyaratan lain yang dibutuhkan untuk naik jabatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih kurang memperhatikan aspek kinerja pegawai. Persepsi dari pekerja menyatakan bahwa mereka lebih tertarik kepada jabatan fungsional karena tidak terbebani tanggung jawab diluar pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kompensasi yang didapatkan ketika rangkap jabatan menjadi pejabat struktural tidak terlalu besar (19). Sejalan dengan itu, Galih P (2019) juga menyatakan bahwa kebijakan perusahaan mengenai sistem promosi jabatan masih belum sesuai prosedur, serta pelaksanaan promosi jabatan berdasarkan usia dan masa kerja (senioritas) karena dianggap memiliki pengalaman yang lebih daripada karyawan yang masih muda. Promosi jabatan dilaksanakan berdasarkan pegawai yang memiliki masa kerja paling lama (17).

Berdasarkan teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg promosi masuk kedalam faktor motivasi yang mana hadirnya faktor tersebut dapat menimbulkan kepuasan kerja. Hasil kajian literatur tersebut didapatkan bahwa sebagian besar artikel (66,67%) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara promosi dengan kepuasan kerja pada karyawan di sektor pelayanan publik. Sistem promosi yang dilakukan secara adil dan jujur akan memacu karyawan untuk meningkatkan kinerja yang baik dan bekerja sesuai dengan harapan. Promosi juga merupakan upaya yang mampu memberikan kesempatan karyawan untuk maju dan mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan. Sebaliknya, promosi jabatan yang masih belum sesuai dengan prosedur, pelaksanaan promosi yang didasarkan senioritas, kurang dipandangnya kinerja karyawan sebagai faktor yang dapat menjadi pertimbangan dalam promosi juga dianggap sebagai penyebab dari rendahnya kepuasan kerja pada karyawan.

5. Hubungan variabel berdasarkan sebaran sektor pelayanan publik

Hasil dari telaah mendalam terhadap artikel berdasarkan sektor pelayanan publik tersebut juga dilakukan untuk mengetahui faktor yang memiliki kecenderungan menimbulkan kepuasan pada pekerja. Hubungan variabel pekerjaan dan kepuasan kerja didapatkan bahwa pada sektor ekonomi terdapat 2 dari 3 artikel (66,67%) yang menyatakan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Terdapat 2 dari 4 artikel (50%) yang menyatakan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja di sektor kesehatan. Hubungan variabel prestasi dengan kepuasan kerja di sektor ekonomi didapatkan 1 dari 1 artikel (100%) menyatakan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja. Terdapat 1 dari 2 artikel (50%) menyatakan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja di sektor kesehatan.

Terdapat 2 dari 3 artikel (66,67%) yang menyatakan hubungan yang signifikan antara variabel pengakuan dengan kepuasan kerja pada sektor kesehatan. Sedangkan, pada sektor ekonomi tidak terdapat artikel yang membahasnya. Variabel terakhir yaitu promosi menyatakan terdapat 1 dari 2 artikel (50%) yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel promosi dengan kepuasan kerja di sektor ekonomi, dan terdapat 4 dari 6 artikel (66,67%) menyatakan terdapat hubungan antara promosi dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil yang didapatkan, variabel pekerjaan dan prestasi memiliki kecenderungan hubungan dengan kepuasan kerja di sektor ekonomi. Sedangkan, variabel promosi menyatakan 50% atau setara. Hal tersebut dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan seperti sistem dan prosedur promosi yang diterapkan di perusahaan, serta pelaksanaan promosi di tempat kerja. Kecenderungan yang didapatkan pada sektor kesehatan didapatkan variabel pengakuan dan promosi memiliki kecenderungan hubungan dengan kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan pada variabel pekerjaan dan prestasi menyatakan 50% atau setara. Kepuasan pada variabel pekerjaan di sektor kesehatan tersebut dipengaruhi oleh kesesuaian antara cita-cita dengan pekerjaan yang dilakukan, sedangkan kepuasan pada prestasi dipengaruhi oleh kesesuaian waktu, dan keberhasilan menyelesaikan tugas.

PENUTUP

Secara umum sebagian besar artikel yang ditelaah menunjukkan bahwa ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan kerja. Sebagian besar artikel yang telah ditelaah menunjukkan bahwa ada hubungan prestasi, pengakuan dan promosi dengan dengan kepuasan kerja. Hasil *literature review* pada sebaran sektor didapatkan variabel pekerjaan dan prestasi memiliki kecenderungan hubungan dengan kepuasan kerja di sektor ekonomi, sedangkan pengakuan dan promosi memiliki hubungan dengan kepuasan kerja di sektor kesehatan. Hasil kajian literatur ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian pengetahuan dan keilmuan mengenai hubungan faktor motivasi dengan kepuasan kerja karyawan di sektor pelayanan publik dan dapat dikembangkan pada berbagai instansi untuk menentukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja, ataupun meneliti kepuasan kerja pada sektor lain sebagai bahan kajian keilmuan yang meneliti faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mohammad As'ad. Psikologi Industri. 4th ed. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta; 2012. 102–123 p.
2. Wonowijoyo SMT, Tanoto SR. Pengaruh Organizational Commitment Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Di Pt. Kediri Matahari Corn Mills. *Agora*. 2018;6(1):1–9.
3. Ismajli N, Zekiri J, Qosja E, Krasniqi I. The Importance of Motivation Factors on Employee Performance in Kosovo Municipalities. *J Public Adm Gov*. 2015;5(1):23.
4. Global Employee Engagement Index. Job Satisfaction Survei. Global Employee Engagement Index. 2019.
5. Siagian TS, Khair H. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J Ilm Magister Manaj*. 2018;1(1):59–70.
6. Limanjaya HAC. Kepuasan Kerja Karyawan PT KPP Cabang Surabaya. *AGORA*. 2018;6(2):1–6.
7. Publik P, Indonesia PR. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". UURI. 2009.
8. Kurniawan RC. Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *J Ilm Adm Publik dan Pembang*. 2016;7(1):15–26.
9. Meilina R, Widodo MW. Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *J Ilm Bisnis dan Ekon Asia*. 2018;11(2):49–57.
10. Wolo PD. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2015.
11. Handayani H, Mane AA, Manrapi R. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja pada PT Bumi Karsa Makasar. *J Ris Ed*. 2017;3(4):87–98.
12. Mulatinah. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RSU Budi Rahayu Pekalongan. Universitas Diponegoro; 2014.
13. Suciadi I, Wijaya MA, Remiasa M. Analisa Pengaruh Pekerjaan Itu Sendiri, Kompensasi, Rekan Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Operasional Restoran Carnivor Steak And Grill Surabaya. *J Hosp dan Manaj Jasa*. 2017;5(2):534–45.
14. Wirani V, Arso SP, Suryawati C. Analisis Perbedaan Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Kerja Perawat PNS dan Non PNS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):153–63.
15. Akafo V, Boateng P. Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical study from Pakistan. *Eur J Bus Manag*. 2015;7(24):112–24.
16. Sadya AV, Wahyuni I, Jayanti S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak di Perusahaan Konstruksi X, Kota Semarang. *J Kesehat Masy*. 2019;7(4):43–8.
17. Pamungkas G, Ekawati, Suroto. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Kerja pada Karyawan Operasional PT. X Semarang. 2019;7:469–75.
18. Gotama SP, Arso SP, Sriatmi A. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Balai Kesehatan Indera Masyarakat Provinsi Jawa Tengah. *J Kesehat Masy*. 2018;6(4):72–81.
19. Winanda W, Nindrea RD. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Tenaga Medis Di Puskesmas Kota Padang. *J Endur*. 2017;2(3):333.
20. Syafitri IE, Zakiah R. Hubungan Pekerjaan , Kondisi Kerja dan Mutu Hubungan Antarpribadi terhadap Kepuasan Kerja Perawat. 2016;
21. Wolo PD, Trisnawati R, Wiyadi. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSUD TNI AU Yogyakarta. *J Ekon Manaj Sumber Daya*. 2015;17:25–34.
22. Dewi NMUK, Januraga PP, Suarjana K. The Relationship Between Nurse Job Satisfaction and Turnover Intention: A Private Hospital Case Study in Bali, Indonesia. 2020;22(Ishr 2019):599–603.
23. Putra KDY, Wahyuni I, Kurniawan B. Hubungan Supervisi, Rekan Kerja, Gaji, Keamanan Kerja, Kondisi Kerja, Promosi Jabatan Dan Jenis Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Koperasi Simpan Pinjam X di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah). *J Kesehat Masy*. 2018;6(4):321–9.

24. Romsis TK. Factors associated with employees' work satisfaction at dhia ciputat mother and child hospital in 2018. 2020;(July 2019):181–9.
25. Hariasih M, Sari HMK, Prasetyo TD. Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja, Kompetensi Karyawan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Promosi Jabatan Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Surabaya. *J Bisnis, Manaj dan Perbank*. 2017;3(2):114–35.
26. Putri NP, Siatmi A, Fatmasari EY. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *J Kesehat Masy*. 2018;6(4):62–71.
27. Holmberg C, Caro J, Sobis I. Job satisfaction among Swedish mental health nursing personnel: Revisiting the two-factor theory. *Int J Ment Health Nurs*. 2018;27(2):581–92.
28. Dayeng AN, Sinaga JP, Ginting S. Analisa faktor pengelolaan rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan kerja dokter di rumah sakit hermina. 2019;1(September):29–38.