

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA TENAGA  
KESEHATAN PADA PUSKESMAS NUMBING KECAMATAN  
BINTAN PESISIR KABUPATEN BINTAN**

**SKRIPSI**

**RIA JUWITA DEWI**

**NIM: 16612029**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA TENAGA  
KESEHATAN PADA PUSKESMAS NUMBING KECAMATAN  
BINTAN PESISIR KABUPATEN BINTAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**RIA JUWITA DEWI**

**NIM : 16612029**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2020**

TANDA PERSETUJUAN ATAU PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA TENAGA  
KESEHATAN PADA PUSKESMAS NUMBING KECAMATAN  
BINTAN PESISIR KABUPATEN BINTAN**

**Diajukan Kepada:**

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh :

RIA JUWITA DEWI  
NIM : 16612029

Menyetujui

Pembimbing Pertama,



Imran Ilyas, M.M.  
NIDN. 1007036603/Lektor

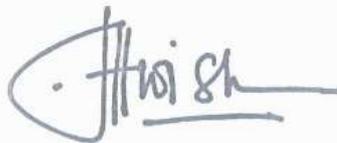
Pembimbing Kedua,



Surya Kusumah, S.si. M.Eng  
NIDN.1022038001/Lektor

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dwi Septi Haryani ST.,M.M.,  
NIDN. 1002078602/Asisten Ahli

Skripsi Berjudul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA TENAGA  
KESEHATAN PADA PUSKESMAS NUMBING KECAMATAN  
BINTAN PESISIR KABUPATEN BINTAN**

*Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :*

RIA JUWITA DEWI  
NIM : 16612029

Telah dipertahankan di depan panitia komisi ujian pada tanggal dua puluh empat juni dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima panitia komisi ujian.

Ketua,



**Imran Ilyas, M.M.**  
NIDN. 1007036603/Lektor

Sekretaris,



**Risnawati, S.Sos., M.M.**  
NIDN.1025118803/Asisten Ahli

Anggota,



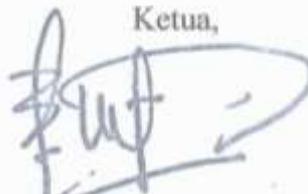
**Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc**  
NIDN.1021029102/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 24 Juni 2020

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

Ketua,



**Charly Marlinda, S.E., M.AK.AK. CA**

NIDN. 1029127801/ Lektor

## PERNYATAAN

Nama : Ria Juwita Dewi  
NIM : 16612029  
Tahun Angkatan : 2016  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.25  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang ,11 Juni 2020

Penyusun



(Ria Juwita Dewi)

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama ALLAH yang maha pengasih lagi maha penyayang

TALK LESS. DO MORE

“AMY POEHLER”

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

**Ibu Maijunah**

**&**

**Ayah Busran**

**Terimakasih untuk kedua orang tua**

**ku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepadaku. Kakak,**

**Adik, dan Sahabat Seperjuangan. Terima kasih atas doa dan dukungan,**

**kritik dan saran serta kasih sayangnya.**

**Best regards,**

**Ria Juwita Dewi**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan”. Tidak lupa pula, shalawat beriring salam penulis curahkan kepada Rasullulah SAW, keluarga, dan para sahabatnya.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah memperoleh berbagai bimbingan bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan, rasa hormat, dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, SE.M.AK.AK.CA selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE.M.Si.AK.CA selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Dwi Septi Haryani ST., M.M., selaku ketua program studi S-1 Manajemen dan ibu DPL kelompok 4 yang banyak membantu selama masa kknln di Malaysia.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku wakil ketua III dan sebagai dosen pembimbing 1 yang telah memberi banyak masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Surya Kusumah, S.si. M.Eng selaku dosen pembimbing II yang telah memberi banyak masukan dan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan bantuan dan ilmu pengetahuan selama penulis kuliah.
7. Teristimewa untuk Almh Ibunda dan Ayahanda tercinta yang senantiasa salalu mendo'akan dan memberikan kasih sayang kepada penulis, yang selalu memberi dukungan dan nasehat bagi penulis, terimakasih ibu ayah.
8. Kakak dan adik tersayang Fitriana dan Ainul Mardiah dan juga adik sepupu Deby Karisma yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dan semangat disaat kelelahan datang memhampiri.
9. Sahabatku Nengsri Bintang Triyanti dan Dini juniati yang selalu menemani dan memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama penulis kuliah dan seluruh teman seperjuangan penulis, terkhusus dikelas manajemen pagi 1 angkatan 2016 yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.
10. Seluruh tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir kabupaten bintang yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan dukungan kepada penulis selama penelitian.

Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan baik materi yang tercakup didalamnya maupun tata cara penyajiannya. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan pada skripsi ini.

Tanjungpinang, Juni 2020

Penulis

Ria Juwita Dewi

## DAFTAR ISI

## HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Ilmiah .....	10
1.4.2 Kegunaan praktis.....	11

1.5	Sistematika Penulisan.....	11
II.	TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1	Tinjauan Teori.....	13
2.1.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2	Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.3	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.2	Kepuasan Kerja .....	18
2.2.1	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19
2.2.2	Cara Mengukur Kepuasan Kerja .....	21
2.2.3	Indikator Kepuasan Kerja .....	22
2.2.4	Teori-teori kepuasan kerja.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Penelitian Terdahulu .....	27
III.	METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Jenis Data .....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Observasi .....	36
3.3.2	Wawancara .....	36
3.3.3	Kuesioner.....	37
3.4	Populasi dan Sampel .....	37

3.4.1 Populasi .....	37
3.4.2 Sampel .....	38
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Data Kualitatif .....	44
3.7.2 Analisis Data Kuantitatif .....	45
3.7.2.1 Uji Kualitas Data.....	45
3.7.2.2 Uji Validitas .....	45
3.7.2.3 Uji Reliabilitas .....	46
3.7.2.4 Crosstabs (Tabulasi silang) .....	46
3.7.3 Analisis Deskriptif .....	47
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.2 Sejarah Singkat Puskesmas Numbing.....	50
4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Organisasi Puskesmas Numbing.....	51
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Numbing .....	52
4.1.5 Deskripsi Jabatan Puskesmas Numbing.....	54
4.2 Analisis Data Kualitatif.....	57
4.2.1 Karakteristik Informan .....	58

4.2.2	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pada Puskesmas Numbing .....	58
4.3	Analisis Data Kuantitatif.....	84
4.3.1	Karakteristik Responden .....	84
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	86
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	87
4.4	Analisis Deskriptif .....	88
4.4.1	Deskriptif Variabel Pekerjaan Yang Menantang .....	88
4.4.2	Deskriptif Variabel Ganjaran Yang Pantas .....	90
4.4.3	Deskriptif Variabel Kondisi Kerja Yang Mendukung .....	91
4.4.4	Deskriptif Variabel Rekan Kerja Yang Mendukung.....	92
4.4.5	Deskriptif Variabel Kesesuaian Pekerjaan Dengan Kepribadian.....	93
4.5	Uji Kualitas Data.....	95
4.5.1	Uji Validitas .....	95
4.5.2	Uji Reabilitas.....	96
4.5.3	Uji Chi Square.....	97
4.6	Pembahasan.....	98
V.	PENUTUP .....	102
5.1	SIMPULAN .....	102
5.2	SARAN .....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Data Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Numbing .....	38
Tabel 3.2	Status Pekerjaan .....	38
Tabel 3.3	Data Responden Untuk Wawancara .....	39
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.5	Jumlah Skor.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Informan .....	58
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Pekerjaan ....	59
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Gaji .....	62
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Rekan Kerja .....	67
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Pengawas ....	70
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Wawancara Responden Pada Indikator Promosi.....	73
Tabel 4.7	Coding Data Kualitatif .....	77
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	86
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	87
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Yang Menantang.....	89

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Ganjaran Yang Pantas .....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Kerja Yang Mendukung .....	91
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Rekan Kerja Yang Mendukung .....	92
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pekerjaan Dengan Kepribadian .....	94
Tabel 4.17	Pengujian Validitas Variabel Penelitian .....	95
Tabel 4.18	Pengujian Reabilitas Variabel Penelitian .....	96
Tabel 4.19	Uji Chi Square.....	97

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Numbing .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	JUDUL LAMPIRAN
1.	Pedoman Wawancara
2.	Hasil wawancara
3.	Kuesioner Penelitian
4.	Tabulasi Kuesioner
5.	Hasil Uji Validitas
6.	Hasil Uji Reabilitas
7.	Hasil Crosstab dan Uji Chi Square
8.	Foto Dokumentasi
9.	Plagiarism Checker
10.	Surat Keterangan Izin Penelitian

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA TENAGA KESEHATAN PADA PUSKESMAS NUMBING KECAMATAN BINTAN PESISIR KABUPATEN BINTAN

Ria Juwita Dewi, 16612029 Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang

riajuwitadewi@gmail.com

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir kabupaten bintang.

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi kualitatif dan kuantitatif dengan cara menggabungkan kedua metode tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif dan analisis data deskriptif kuantitatif. Teknik analisis kualitatif dengan mengumpulkan informasi, dan penyajian data yang berupa teks dan table, dan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas dan uji *chi square*.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji validitas dan uji reabilitas, menunjukkan bahwa semua variable yang diuji valid dan realibel maka variable yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang. Dapat dilihat dari berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang merasa puas pada faktor pekerjaan dan rekan kerja, tetapi belum merasa puas pada faktor gaji dan pengawasan promosi, hal ini dapat diartikan bahwa masih terdapat faktor yang dirasa kurang puas oleh sebagian besar tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu hasil analisis tingkat kepuasan kerja pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir kabupaten bintang berada pada kategori kurang puas dengan hasil rata-rata jawaban pada kuesioner yaitu  $68,2\% + 54,4\% + 44,6\% + 68,0\% + 67,2 = 302,4/5 = 60,48\%$ . yaitu kurang puas.

*Kata kunci: Tingkat Kepuasan Kerja*

Dosen Pembimbing 1 : Imran Ilyas, M.M

Dosen Pembimbing 2 : Surya Kusumah, S.si. M.Eng

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF HEALTH SATISFACTION LEVELS IN HEALTH CENTER NUMBING SUB-DISTRICT BINTAN PESISIR BINTAN REGENCY

Ria Juwita Dewi, 16612029 Management of STIE Pembangunan Tanjungpinang

*riajuwitadewi@gmail.com*

*The purpose of this study was to analyze the level of job satisfaction of health workers in the numbing puskesmas bintan coastal area bintan district.*

*This study uses a combination of qualitative and quantitative methods by combining the two methods. Data collection techniques in this study were observations, interviews and questionnaires. The data analysis technique used is qualitative analysis techniques and quantitative descriptive data analysis. Qualitative analysis techniques by gathering information, and presenting data in the form of text and tables, and quantitative descriptive analysis techniques by conducting validity, reliability and chi square tests.*

*The results of this study are based on validity and reliability testing, showing that all the variables tested are valid and reliable, the variables used in this study can be used to determine the level of job satisfaction of health workers at the Numbing Health Center, Bintan Pesisir District, Bintan District. It can be seen from the interview results that it can be concluded that health workers at the Numbing Puskesmas, Bintan Pesisir District, Bintan Regency are satisfied with the work and colleague factors, but are not yet satisfied with the salary and promotion supervision factors, this means that there are still factors that are deemed unsatisfied by the majority of health workers at the Numbing Puskesmas, Bintan Pesisir District, Bintan District.*

*The conclusion of this study is that the results of the analysis of the level of job satisfaction at the Numbing Puskesmas Bintan coastal sub-district of Bintan are in the unsatisfied category while the average results of the answers to the questionnaire were  $68.2\% + 54.4\% + 44.6\% + 68.0\% + 67.2 = 302.4 / 5 = 60.48\%$ . ie less satisfied.*

*Keywords: Job Satisfaction Level*

*Lecture Adviser 1 : Imran Ilyas, M.M*

*Lecture Adviser 2 : Surya Kusumah, S.si. M.Eng*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Puskesmas adalah ujung tombak pelayanan kesehatan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan program di Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan dalam upaya mencapai visi indonesia sehat 2012. Keberhasilan pencapaian visi indonesia sehat 2012 sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan tenaga untuk melaksanakan kegiatan pokok puskesmas. Salah satu kegiatan penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja demikian pula di puskesmas, kepuasan pegawai perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen puskesmas karena tenaga kesehatan puskesmas merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

UPTD Puskesmas Numbing didirikan pada tahun 2015 dengan kepala pimpinan Abdul Kamal, SKM dengan ketua tata usaha Afandi, SKM. Abdul kamal menjabat dipuskesmas numbing selama kurang lebih 2 tahun dengan anggota tenaga kesehatan yang berjumlah 18 orang. Pada tahun 2017 dipimpin oleh Dr.Ari selama 1 th, di pertengahan tahun 2018 diganti drg.Agung sebagai Plt. Puskesmas Numbing. Pada tahun 2019 drg.Agung diangkat sebagai Kepala Puskesmas Numbing dengan anggota sebanyak 27 orang.

UPTD Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir merupakan organisasi pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat. Puskesmas ini digunakan masyarakat untuk berobat karena lokasi yang tidak jauh dari pemukiman dibandingkan harus pergi ke rumah sakit yang harus ditempuh dengan waktu 1 jam menggunakan transportasi laut.

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara keseluruhannya membahas hal-hal berkaitan dengan manusia, salah satunya yang termasuk adalah kepuasan kerja pegawai. Menurut (Handoko, 2012) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai dengan baik tujuan individu maupun organisasi.

Kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu faktor yang dianggap penting, hal ini dikarenakan dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pegawai dalam bekerja merupakan suatu bukti bahwa pegawai mendapatkan perasaan senang dalam menjalankan tugas, tanggungjawab dan pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat mereka bekerja. Bagi organisasi atau perusahaan, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Sedangkan bagi karyawan kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Menurut (Handoko, 2012) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dengan para karyawan yang memandang pekerjaan mereka, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang sangat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku seseorang, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja dan juga tercapai hasil yang baik dalam pekerjaan, dengan demikian seseorang akan lebih mudah mencapai tingginya kinerja.

Kepuasan kerja sebagai variabel terikat dipengaruhi secara positif oleh komitmen organisasi. Kepuasan kerja selain dipengaruhi oleh komitmen organisasi, juga dipengaruhi oleh iklim organisasi. Menurut Muryoto dalam (Hartatik, 2014) kepuasan kerja merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting karena terbukti manfaatnya bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Bagi individu penelitian tentang faktor-faktor dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha meningkatkan kebahagiaan hidup. Bagi organisasi penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam usaha peningkatan

produktivitas kinerja tenaga kesehatan, sedangkan bagi masyarakat penelitian ini akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien puskesmas.

Dalam setiap organisasi maupun perusahaan pasti ada karyawan yang kurang puas atau bahkan ada yang tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini dikarenakan memang terjadi diluar keinginan organisasi atau manajemen puskesmas, oleh karena itu manajemen puskesmas harus mencari tahu apa penyebab terjadinya ketidakpuasan kerja tenaga kesehatan di puskesmas. Tenaga kerja yang merasa tidak puas akan menunjukkan reaksi yang unik dan berbedabeda, mulai dari mengeluh sepanjang pekerjaan berlangsung, mogok kerja, tidak disiplin, menurunnya produktifitas kerja dan masih banyak lagi reaksi yang ditimbulkan. Masalah ini adalah masalah yang sangat penting bagi organisasi maupun puskesmas untuk ditindaklanjuti, karena masalah ini akan berdampak sangat besar bagi organisasi maupun puskesmas tersebut.

Menurut (Hasibuan, 2014) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus dibentuk dengan cara sebaik-baiknya agar bisa menciptakan kecintaan, kedisiplinan, moral kerja serta tanggungjawab penuh terhadap organisasi maupun puskesmas tempat ia bekerja. Hal ini akan membawa dampak positif terhadap kelangsungan organisasi tersebut. Maka dari itu kepuasan kerja karyawan merupakan poin penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada puskesmas tersebut, karena jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya

tersebut maka ia akan semakin giat dalam bekerja dan menunjukkan kecintaannya terhadap organisasi maupun puskesmas tersebut.

Menurut (Sutrisno, 2010) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut factor kondisi fisik dan psikologis. Kepuasan kerja dapat dicapai ketika kebutuhan dan keinginan seorang karyawan tersebut terpenuhi. Ketidakpuasan karyawan terjadi dikarenakan masalah-masalah seperti gaji, tekanan dari pekerjaan, stress dari rekan kerjanya sendiri dan sebagainya.

(Sutrisno, 2010) Terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja. Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dibandingkan realitas-realitas yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, maupun perasaan yang tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Kepuasan kerja saat ini masih tergolong pada tingkat kurang puas. Hal ini disebabkan pada banyaknya keinginan yang dibutuhkan oleh tenaga kerja yang

tidak terpenuhi oleh perusahaan. Ketidakpuasan dalam bekerja dari sebagian karyawan hanya bisa melakukan pekerjaan dengan keterpaksaan karena kebutuhan ekonomi yang harus memaksakan untuk tetap bertahan karena tidak adanya pilihan. Namun terdapat sebagian tenaga kerja yang langsung membicarakan keluhan mereka langsung dengan atasan atau pimpinan namun terkadang usaha mereka tidak membuahkan hasil.

Dilihat dari faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdapat 5 faktor menurut (Siswanto, 2016) yang dapat mengukur kepuasan, faktor pertama yang dapat mengukur kepuasan adalah faktor pekerjaan. Dalam sebuah organisasi tentunya sebuah pekerjaan yang diberikan oleh setiap perusahaan berbeda-beda tergantung dengan bidang yang sesuai dengan keahlian dari setiap tenaga kerja. Pada Puskesmas Numbing terdapat pekerjaan yang dibebankan kepada mereka, dimana beberapa tenaga kerja yang bekerja lebih dari satu pekerjaan yang dibebankan atau merangkap ke pekerjaan lain, hal ini tentu membuat pekerjaan tidak berjalan dengan baik dan tidak mendapatkan hasil yang memuaskan.

Faktor kedua adalah gaji. Gaji atau upah yang didapat dan pelaksanaan kerja. Gaji dapat dirasakan seseorang dengan sangat memuaskan atau sebaliknya tidak memuaskan. Gaji dapat meningkatkan kepuasan apabila gaji seseorang dapat dirasakan dapat meningkatkan kepuasan apabila dapat memenuhi kebutuhan seseorang sesuai dengan besarnya gaji dan kesesuaian dengan perjanjian tentang keluarnya gaji. Pada Puskesmas Numbing terdapat beberapa masalah di faktor gaji seperti keterlambatan gaji dan gaji yang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Faktor ketiga adalah rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam bekerja dan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan reaksi kerjanya sangat menyenangkan dapat berupa rekan kerja yang memberikan dan membantu hal-hal lain. Pada Puskesmas Numbing rekan kerja termasuk bagian penting, beberapa tenaga kesehatan memiliki rekan kerja yang dianggap menyenangkan dan ada juga yang kurang menyenangkan dengan mereka.

Faktor keempat adalah pengawas. Pengawas adalah atasan yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja, cara-cara atasan yang tidak menyenangkan bagi seseorang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Pada Puskesmas Numbing faktor pengawasan tidak dilakukan secara merata tetapi hanya dibagian tertentu saja sehingga pengawasannya belum menyeluruh.

Faktor terakhir adalah promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan terdapat kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak. Pada Puskesmas Numbing promosi tidak diterapkan, sehingga banyak tenaga kesehatan yang kurang puas.

Dalam kepuasan kerja juga terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur kepuasan menurut Robbins dalam (Hartatik, 2014) indikator kepuasan kerja diantaranya pekerjaan yang menantang. Setiap perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan ketrampilan, kemampuan, serta menawarkan tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai usaha keras mereka mengerjakan tugas tersebut. Pekerjaan yang menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan takut akan resiko yang akan terjadi. Pada

Puskesmas Numbing ada beberapa pekerjaan yang menantang salah satunya yaitu resiko yang akan dihadapi seperti keputusan untuk melakukan rujuk ke rumah sakit umum kijing yang memerlukan waktu 30 menit menggunakan feri yang disediakan oleh pemerintah, rujuk pasien dilakukan oleh perawat, bidan dan dokter jika terjadi sesuatu yang serius dengan pasien seperti pendarahan ketika melahirkan, kecelakaan yang fatal dsb.

Indikator yang kedua yaitu ganjaran yang pantas, setiap karyawan menginginkan pemberian upah, kebijakan promosi dan pemberian tunjangan yang adil sesuai dengan harapan karyawan, dikatakan adil apabila pemberian upah ini didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dan standar upah karyawan. Pada Puskesmas Numbing permasalahan pada ganjaran upah atau gaji masih dianggap kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka terlebih lagi masalah keterlambatan gaji dan besarnya gaji belum dirasakan sesuai dengan tuntutan kerja yang diberikan.

Indikator yang ketiga yaitu kondisi kerja yang mendukung menunjukkan karyawan lebih menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan yang tidak berbahaya. Selain itu, didukung oleh temperatur suhu ruangan yang nyaman, cahaya atau penerangan ruangan yang memadai dan faktor lingkungan lain yang harus diperhitungkan oleh perusahaan. Pada Puskesmas Numbing terdapat keterbatasan tenaga listrik dimana pada siang hari listrik padam dan menyala pada jam 17.00/18.00 sore hal ini menyebabkan kendala yang dirasakan oleh

pekerja dimana mereka tidak dapat menggunakan fasilitas yang berkaitan dengan listrik seperti printer, komputer dan alat lainnya yang menggunakan tenaga listrik.

Indikator yang keempat yaitu rekan kerja yang mendukung sangat penting dalam mencapai kepuasan kerja. Komunikasi yang baik antar semua karyawan untuk menyelesaikan dan memudahkan dalam pekerjaan juga dibutuhkan dalam lingkungan kerja, tanpa adanya komunikasi yang baik antar sesama rekan kerja dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja. Pada Puskesmas Numbing ada sebagian rekan kerja yang mendukung ada juga yang tidak, hal ini karena kurang akrabnya hubungan rekan kerja antara satu sama lain.

Indikator yang kelima yaitu kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan pada hakikatnya tipe kepribadian sesuai dengan pekerjaan yang karyawan pilih, sehingga menunjukkan bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut dan mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan. Pada Puskesmas Numbing masih mereka merasa pekerjaan yang diberikan sesuai dengan potensi mereka, ada juga yang tidak sesuai, karena masih kekurangan tenaga kesehatan.

Permasalahan ini perlu mendapat perhatian lebih, karena akan membawa dampak negatif bagi puskesmas tersebut. Maka dari itu hal ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja mereka

Berdasarkan masalah diatas maka penelitian ini akan membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka ada rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Ilmiah**

Kegunaan ilmiah pada penelitian ini untuk ilmu manajemen yaitu memberikan kontribusi dalam hasil penelitian bagi perkembangan dan menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan mengenai analisis tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada Puskesmas Numbing Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi peneliti, untuk memperluas wawasan tentang kepuasan kerja tenaga kesehatan.
2. Bagi Puskesmas Numbing, sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan dan dasar membuat kebijakan atau aturan bagi ketua puskesmas numbing.
3. Bagi pembaca, diharapkan hasil ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk memperluas ilmu dan wawasan serta ilmu pengetahuan bagi pembaca.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi secara garis besar terdiri dari lima bab yang kemudian menjadi sub-sub bab sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan praktis, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori-teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang

saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan penelitian terdahulu.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, jenis data teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, dan teknik analisa data

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dalam penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

(Yani, 2012) Mengemukakan potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai model non material dalam organisasi bisnis yang dapat mewujudkan eksistensi organisasi. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan organisasi dan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) juga dapat diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja. Pengembangan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan. Organisasi dan masyarakat atau dengan kata lain secara luas manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki pengertian sebagai kegiatan perencanaan, pengembangan dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasional.

Menurut (Dessler, 2011) manajemen sumber daya manusia adalah kehidupan dan praktek yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen meliputi perekrutan, penyingkapan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian.

Menurut (Handoko, 2012) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai dengan baik tujuan individu maupun organisasi.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah tenaga kerja yang diatur sesuai dengan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat.

### **2.1.2 Manfaat Manajemen Sumber Daya manusia**

Menurut Nawawi dalam (Yani, 2012) manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia pada organisasi atau perusahaan adalah:

1. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi sumber daya manusia.
2. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan atau jabatan.
3. Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan sumber daya manusia.
4. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja.
5. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien.
6. Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kinerja secara efektif dan efisien.

7. Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan atau manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi pkerja.

Adapun manfaat bagi para pekerja menurut Nawawi dalam (Yani, 2012) adalah:

1. Pekerja memperoleh rasa aman dan puas dalam bekerja.
2. Pekerja memperoleh jaminan keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Mempermudah pekerja memperoleh keadilan dari perlakuan yang tidak menguntungkan.
4. Pekerja memperoleh penilaian kerja yang objektif
5. Para pekerja melalui manajemen akan memperoleh gaji/upah dan pembagian keuntungan/manfaat lainnya secara layak.

### **2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen sumber daya manusia

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan yang memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini meliputi pengorganisasian, penghargaan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

## 3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja sama dengan efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan yang dengan kepentingannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik dan profesional. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penetapan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan/organisasi.

## 4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan kepegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan pegawai, meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dengan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

## 5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan

pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

#### 6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi, prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

#### 7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar terciptanya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Disatu pihak organisasi memperoleh keberhasilan atau keuntungan, sedangkan dilain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

#### 8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik pegawai, mental, dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang baik pula dengan berdasarkan kebutuhan

besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 9. kedisiplinan

kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang paling penting dan berupa kunci terwujudnya tujuan organisasi, tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

#### 10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.

Jadi sumber daya manusia yang diperlukan pada saat ini adalah sumber daya manusia yang mampu menguasai teknologi dengan cepat dan *responsive* terhadap perubahan-perubahan teknologi. Tentunya untuk menjawab tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang handal dalam berbagai bidang masing-masing, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

Menciptakan kepuasan kerja karyawan tidaklah mudah, karena tiap karyawan mempunyai kondisi, harapan dan keinginan yang berbeda-beda, namun bagi karyawan dan perusahaan, kepuasan kerja merupakan kondisi ideal yang harus dicapai. Hal ini karena sikap dan perasaan karyawan terhadap segala aspek

lingkungan kerjanya akan mempengaruhi sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Untuk itu harus diketahui faktor mempengaruhi kepuasan-kepuasan kerja bermanfaat untuk meningkatkan produksi, tingkah laku karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen-elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja personel organisasi dapat mempengaruhi perilaku kerja, seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain.

### **2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu: Harold E. Burt dalam (Sunyoto, 2012):

1. Faktor hubungan antara karyawan
  - a. Hubungan antar manajer dengan bawahan
  - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
  - c. Hubungan sosial diantara karyawan
  - d. Sugesti dari rekan kerja
2. Faktor individual, hubungan dengan:
  - a. Sikap orang terhadap pekerjaan
  - b. Usia orang dalam pekerjaan
  - c. Jenis kelamin
3. Faktor luas
  - a. Keadaan keluarga karyawan
  - b. Rekreasi
  - c. Pendidikan

Menurut (Siswanto, 2016) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan sekaligus dapat dipakai untuk mengukur kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan, yaitu pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah sudah sesuai dengan keahlian, pengalaman, dan latar belakang pendidikan.
2. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang didapat sebagai akibat dari pelaksanaan kerja. Gaji dapat dirasakan seseorang dengan sangat memuaskan atau sebaliknya tidak memuaskan. Gaji dapat meningkatkan kepuasan apabila gaji seseorang dapat dirasakan dapat memenuhi kebutuhan internal, dan memenuhi kebutuhan eksternal.
3. Rekan Kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi didalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan reaksi kerjanya sangat menyenangkan dapat berupa rekan kerja yang memberikan dorongan, membantu dan lain-lain.
4. Pengawas, yaitu atasan seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan tidak dapat menyenangkan bagi seseorang. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan terdapat kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak.

### 2.2.2 Cara Mengukur Kepuasan Kerja

Untuk dapat mengetahui kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi dapat dilakukan dengan banyak cara untuk mengukur kepuasan kerja, diantaranya :

1. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan *Rating Scale*

*Rating scale* merupakan salah satu cara mengukur kepuasan kerja yang sering dipakai oleh sebagian besar perusahaan. Cara pengukuran kepuasan kerja jenis ini bisa dilakukan dengan dua cara pengukuran, yaitu: *minnesota satisfaction questioner* dan *job descriptive indeks*. *Minnesota satisfaction questioner* adalah instrument pengukur kepuasan kerja yang memuat secara detail hal-hal apa saja yang bisa dimasukkan dalam kategori unsur kepuasan kerja dan unsur ketidakpuasan kerja. *Rating scale* jenis ini dapat mengukur berbagai macam elemen pekerjaan yang dinilai mampu menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan, dari mulai elemen pekerjaan yang memiliki nilai sangat memuaskan hingga elemen pekerjaan yang memiliki nilai sangat tidak memuaskan. Setiap karyawan akan diminta memberikan jawaban yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang sedang ia lakukan saat ini.

Sedangkan cara pengukuran kepuasan kerja menggunakan *job descriptive index* adalah cara pengukuran kepuasan kerja yang memberikan gambaran mengenai sikap karyawan terhadap elemen-elemen pekerjaan yang sedang ia jalani. Variabel yang menjadi tolak

ukurannya adalah pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji yang didapatkan, peluang untuk mendapatkan promosi, rekan kerja dsb.

2. pengukuran kepuasan kerja menggunakan *Interviews*

*Interviews* adalah cara mengukur kepuasan kerja karyawan dengan proses wawancara terhadap karyawan yang dilakukan secara personal atau individu. Metode ini dinilai ampuh dalam mengetahui secara mendalam tentang sikap karyawan terhadap berbagai macam elemen yang terdapat didalam pekerjaannya.

3. pengukuran kepuasan kerja menggunakan *Critical Incidents*

*Critical incidents* merupakan instrumen pengukur kepuasan kerja karyawan dengan mengajukan pertanyaan pada para karyawan mengenai berbagai macam faktor yang dapat membuat mereka merasa puas atau tidak puas.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins dalam (Hartatik, 2014) indikator pada kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang menantang

Suatu pekerjaan yang memberi kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan ketrampilan, kemampuan, serta menawarkan tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai usaha keras mereka mengerjakan tugas tersebut. Pekerjaan yang kurang menantang dapat

menciptakan kebosanan, dan sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

2. Ganjaran yang pantas

Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Merupakan lingkungan kerja yang tidak berbahaya untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas, seperti temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain.

4. Rekan kerja yang mendukung

Rekan kerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi, perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan ini.

5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya, orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih, seharusnya mempunyai kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka. Dengan demikian, akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut.

#### **2.2.4 Teori-Teori Kepuasan Kerja**

Menurut (Hartatik, 2014) berpendapat teori kepuasan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa lainnya.

Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja, yaitu:

1. Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara suatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasa. Sehingga, apabila kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai. Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi *negative discrepancy*, maka makin besar pula ketidakuasan seseorang terhadap pekerjaan.

2. Teori keadilan (*equity theory*)

Teori ini mengungkapkan bahwa orang merasa puas atau tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan ini adalah input, hasil keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas, dan peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk melakukan pekerjaan. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah gaji, keuntungan sampingan, simbol, status,

penghargaan, dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Menurut teori ini, setiap karyawan membandingkan resiko input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil maka karyawan tersebut akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang, tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa juga tidak. Selain input terdapat elemen *out comes* dan *comparison person*. *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya. Sedangkan yang dimaksud dengan *comparison person* adalah kepada orang lain dengan siapa karyawan membandingkan rasio input-outcomes yang dimilikinya. *Comparison person* ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau. Berdasarkan teori diatas karyawan akan membandingkan *ratio input-out comes* dirinya dengan *ratio input-outcomes* orang lain. Bila perbandingan dianggap cukup adil, maka seseorang akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan tetapi juga bisa tidak puas tergantung orang misalnya orang moralis. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan akan timbul ketidakpuasan.

### 3. Teori dua faktor (*two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan bukan

suatu variable yang *continue*. Teori ini berdasar hasil penelitian yang membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi 2 kelompok, yaitu:

a. Kelompok motivator (*satisfier*)

Faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pengarsipan, pengakuan, bekerja sendiri, tanggungjawab dan kemajuan, dikatakan bahwa hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

b. *Hygiene factors* (*dissatisfier*)

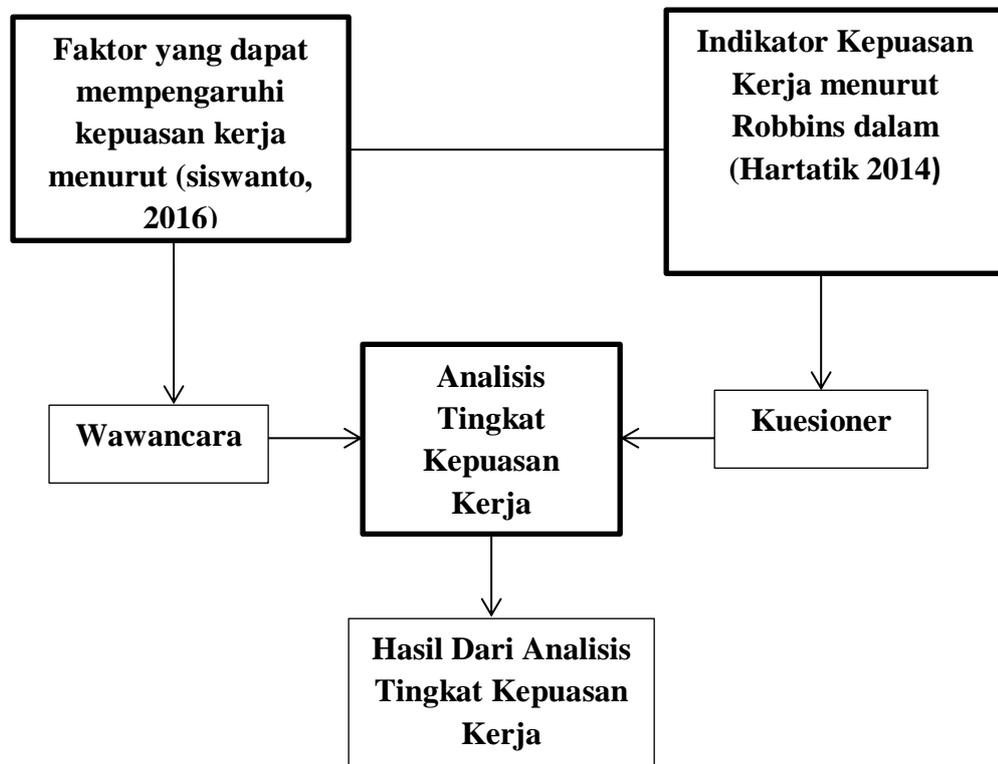
Faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan teknis, gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, keamanan kerja dan status. Menurut teori ini perbaikan gaji dan kondisi kerja tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi kepuasan kerja.

Dari ketiga teori diatas, pemilihan atas teori mana yang akan dipakai adalah tergantung kepada tujuan pemakainannya. Apabila orang akan mencari aspek-aspek pekerjaan yang merupakan sumber kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja disuatu tempat, maka teori dua factor merupakan pilihan yang tepat.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

#### Kerangka Pemikiran



*Sumber : konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)*

### 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam menyusun penelitian ini.

Amrin Pintubatu (pintubatu, 2016) “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Peternakan Kabupaten Sarolangun” Dibawah bimbingan Bapak Haryadi SH.,MH dan Pembimbing pendamping Bapak Dr. Tona Aurora Lubis , SE.,MM. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat

kepuasan kerja pegawai negeri sipil (PNS) di Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sarolangun. Penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuisioner yang didistribusikan terhadap responden secara langsung dan data sekunder berupa studi kepustakaan, Laporan Anggaran dan Kinerja Pegawai (LAKIP) 2016 Dinas Perikanan dan Peternakan kabupaten Sarolangun. Pemilihan sampel penelitian menggunakan sampling purposive dengan kriteria pegawai yang sudah memiliki Nomor Induk Pegawai Nasional (NIP). Maka jumlah pengamatan penelitian ini sebanyak 27 responden. Data yang digunakan berbentuk kuisioner yang didistribusikan kepada responden secara langsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pengujian regresi berganda yang dianalisis dengan metode rentang skala. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : skor terendah adalah 27 dan skor tertinggi 139. Sehingga nilai rentang skalanya dapat dikelompokkan menjadi 5 bagian yaitu: 27-48,6 (sangat tidak puas), 49,6-71,2(tidak puas), 72,2-93,8(kurang puas), 94,8-116,4(puas), 117,4-139(sangat puas). Persepsi responden di Dinas Perikanan dan Peternakan Kabupaten Sarolangun terhadap indikator tingkat kepuasan kerja termasuk dalam kategori puas, dimana skor rata-rata indikatornya berada pada nilai rentang skala antara 94,8-116,4 yaitu 108,52.

I Wayan Nova Supratman, I Nyoman Gede Ustriyana, I. A. L. D (I Wayan Nova Supratman, I Nyoman Gede Ustriyana, 2016) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Sumber Pangan Di Denpasar” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan CV Sumber Pangan di Denpasar dilihat dari faktor ekonomi dan faktor sosial .

lokasi penelitian Penelitian ini dilaksanakan di CV Sumber Pangan yang berlokasi di Jalan Buluh Indah No. 97 Denpasar. Penelitian ini dimulai dari bulan November sampai bulan Januari 2016 pada CV Sumber Pangan di Denpasar. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan metode purposive yaitu suatu metode yang dilakukan secara sengaja yang didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dasar pertimbangan penentuan lokasi penelitian di CV Sumber Pangan ini adalah Manajemen CV Sumber Pangan sangat terbuka dalam memberikan peluang untuk melakukan penelitian, CV Sumber Pangan telah berdiri sejak tahun 1990 sampai sekarang masih tetap berjalan, lokasi CV Sumber Pangan yang mudah dijangkau dan bergerak dibidang distributor beras, gula, dll, dan belum pernah dilakukan penelitian dengan permasalahan yang sama di perusahaan tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan CV Sumber Pangan yang berjumlah 40 orang. Penelitian ini menggunakan metode sensus, semua karyawan yang ada pada CV Sumber Pangan yang berjumlah 40 orang dijadikan responden dalam penelitian ini. Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian dan Metode Analisis Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara, Variabel pada penelitian ini adalah analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada CV Sumber Pangan di Denpasar yang dilihat dari indikator yang meliputi gaji/kompensasi yang diterima karyawan, hubungan dengan atasan, aspek sosial dalam bekerja, kondisi kerja dan rasa aman. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif karena variabel-variabel yang diamati bersifat kualitatif. Teknik pengukuran data yang dilakukan dalam

penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Hasil dan Pembahasan Karakteristik Responden Berdasarkan data primer yang diperoleh dari 40 responden di CV Sumber Pangan, maka dapat dikemukakan karakteristik responden. Karakteristik yang dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, status perkawinan, jenjang pendidikan, dan masa kerja (lama bekerja). Kesimpulan dalam penelitian ini. Tingkat kepuasan kerja karyawan CV Sumber Pangan termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan responden terhadap keenam indikator yaitu faktor ekonomi yang meliputi gaji/kompensasi yang diterima karyawan tergolong cukup puas, faktor sosial yang meliputi hubungan dengan atasan tergolong puas, aspek sosial dalam bekerja tergolong puas kondisi kerja tergolong puas, penghargaan tergolong cukup puas, dan rasa aman tergolong cukup. Pencapaian skor terbesar yang menyebabkan tingkat kepuasan kerja karyawan mencapai kategori cukup puas adalah aspek sosial dalam bekerja dan pencapaian skor terkecil yang menyebabkan tingkat kepuasan kerja karyawan sehingga mencapai kategori cukup puas adalah pemberian penghargaan.

A.A.Wahyu Pradnyana, M.TH.Handayani, P. U. W.(A.A.Wahyu Pradnyana, M.TH.Handayani, 2013) Dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di UD.Padma Sari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di UD.Padma Sari. Penelitian ini dilakukan pada UD.Padma Sari yang berlokasi di Jalan Kebo Iwa Br. Batuparas, Padangsambian Kaja, Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada UD. Padma Sari yang berlokasi di Jalan Kebo Iwa Br. Batuparas, Padangsambian Kaja, Denpasar.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 25 Oktober sampai dengan 25 Desember 2012. Penentuan lokasi dilakukan dengan menggunakan metode purposive. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa jumlah karyawan yang bekerja dan data kualitatif berupa daftar nama karyawan, dan struktur organisasi perusahaan, analisis data digunakan metode analisis deskriptif karena variabel-variabel yang diamati bersifat kuantitatif teknik pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Tingkat kepuasan kerja karyawan di UD. Padma Sari dinilai berdasarkan hasil kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan UD. Padma Sari keseluruhan berjenis kelamin laki-laki. Sebagian besar karyawan berpendidikan SMP (SLTP), dan masa kerja terbanyak berada pada kisaran 4 tahun, tingkat kepuasan kerja karyawan pada UD. Padma Sari termasuk dalam kategori Cukup Puas untuk karyawan yang bekerja selama kurang dari tiga tahun dan lebih dari tiga tahun, dengan pencapaian skor yakni untuk karyawan yang bekerja lebih dari tiga tahun sebesar 64,35%. Sedangkan karyawan yang bekerja kurang dari tiga tahun pencapaian skornya sebesar 62,63%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan UD. Padma Sari sudah cukup baik. Terlihat dari pencapaian skor yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan kepada karyawannya.

Anton vorina, Miro Simonic, M. V (Anton vorina, Miro Simonic, 2017) dengan judul "*Analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement In sector public and non publicof slovina*". Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah dan bagaimana keterlibatan

karyawan mempengaruhi kepuasan kerja. Survey tertulis dilakukan dari 4 Januari 2016 hingga 14 Maret 2016 IBM SPSS 20 digunakan untuk analisis statistik. Hasilnya mengkonfirmasi bahwa hubungan antara keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja adalah positif dan secara statistik signifikan (tingkat signifikansi 5%), berdasarkan regresi linier  $F(1,583)=296,14$   $p\text{-value} = 0,000$ ,  $R\text{-square} = 0,337$ . Hasilnya juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara karyawan keterlibatan dan jenis kelamin dan tidak ada yang signifikan secara statistik perbedaan antara kepuasan kerja dan jenis kelamin.

Boran Toker (Toker, 2011) dengan judul “*Job Satisfaction Of Academic Staff: An Empirical Study On Turkey*” Tujuan – tujuan dari makalah ini adalah untuk menyelidiki tingkat kepuasan kerja di antara akademisi di Universitas Turki dan untuk memeriksa efek dari demografi pada tingkat kepuasan di antara mereka. Desain/metodologi/pendekatan-sebuah penelitian berbasis kuesioner dilakukan di 648 akademisi yang bekerja di Universitas Turki. Data dikumpulkan menggunakan formulir pendek dari *Minnesota Satisfaction* kuesioner (MSQ). Temuan – tingkat kepuasan kerja para akademisi ternyata cukup tinggi. Status sosial adalah peringkat tertinggi dan kompensasi peringkat sebagai yang terendah dari item yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para dosen melaporkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan Asisten Instruktur dan peneliti. Namun, di antara variabel demografis usia, lamanya pelayanan di Universitas sekarang dan di pendidikan tinggi secara keseluruhan secara signifikan terkait dengan kepuasan kerja. Status perkawinan dan gender

tidak secara signifikan terkait dengan kepuasan kerja. Orisinalitas/nilai-studi ini menunjukkan tingkat kepuasan kerja akademisi dan keterkaitan antara karakteristik demografis dan kepuasan di Universitas Turki, maka hasil dari studi ini dapat membantu akademisi dan administrator Universitas untuk meningkatkan tingkat kepuasan. Kata kunci Turki, kepuasan kerja, Universitas, staf akademik, demografi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2011) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable, dan obyektif.

#### **3.2 Jenis Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder.

##### **1. Data Primer**

Dikatakan oleh (Hasan, 2013) bahwa data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dilapangan sesuai dengan yang dibutuhkannya. Data primer yang didapat oleh peneliti dilokasi penelitian melalui wawancara adalah

informasi mengenai tingkat kepuasan tenaga kerja pegawai dan honor pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir.

## 2. Data Skunder

Berkaitan dengan data skunder dijelaskan (Hasan, 2013) bahwa data skunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh oleh perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuesioner, variabel dalam penelitian ini adalah analisis tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir yang dilihat dari faktor Pekerjaan, Gaji, Rekan Kerja, Pengawas, dan promosi, serta indikator kepuasan yaitu pekerjaan yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian. Metode analisa dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif karena variabel-variabel yang diamati bersifat kualitatif. Teknik pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan pengukuran sikap dari keadaan yang sangat positif ke jenjang yang sangat negatif.

Pengumpulan data merupakan suatu aktivitas yang didalamnya terdapat proses yang terstruktur dalam mengumpulkan data secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data penelitian, ada beberapa metode atau cara dalam mengumpulkan data tersebut yaitu :

### **3.3.1 Observasi**

(Sugiyono, 2014) mengatakan teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan prilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala kerja dan bila responden diamati tidak terlalu besar. Observasi yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi nonpartisipan dan tidak terstruktur. Yang dimaksud observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independent dan tidak terstruktur yaitu peneliti tidak menyiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi, penulis mencari informasi yang didapatkan dari informan.

### **3.3.2 Wawancara**

(Sugiyono, 2014) menjelaskan bahwa wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berupa wawancara yang tersusun secara sistematis maupun lengkap. Peneliti melakukan wawancara dengan sampel 6 orang untuk mengetahui dan menentukan tingkat kepuasan kerja mereka.

### **3.3.3 Kuesioner**

Kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011)

Pengukur data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala likert menurut (Sugiyono, 2014) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah kumpulan orang dengan kualitas dan ciri-ciri orang yang telah ditentukan. Populasi juga merupakan suatu wilayah umum yang terdapat objek atau subjek yang didalamnya terdapat unsur kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir kabupaten bintang yang berjumlah 27 orang

**Tabel 3.1**

**Data tenaga kesehatan pada puskesmas numbing**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	9
2	Perempuan	18
<b>Total</b>		<b>27</b>

*Sumber :data primer diolah(2019)*

**Tabel 3.2**

**Status Pekerjaan**

No	Status Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	10
2	HONOR	13
3	THL	5
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>

*Sumber :data primer diolah(2019)*

### 3.4.2 Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang sebagai suatu pandangan terhadap populasi itu sendiri, sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir yang berjumlah 27 dijadikan kuesioner sedangkan untuk wawancara mengambil 6 orang sampel dimana terdapat kepala pimpinan, 1 bagian kesehatan

lingkungan, 1 bagian bidan, 1 bagian dokter, 1 bagian perawat dan 1 bagian tata usaha. Informasi kunci dipilih berdasarkan pertimbangan pemahaman dan memberikan pengaruh dalam pengambilan kebijakan mengenai tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir.

Dalam menentukan sampel pada penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik sampel jenuh yang berarti sampel jenuh adalah suatu teknik penentuan responden yang diambil dari seluruh populasi. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi relative kecil. Sampel jenuh juga disebut istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

**Tabel 3.3**

**Data Responden Untuk Wawancara**

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Lama Bekerja (Tahun)
1	drg. Agung riyantori	Laki-laki	S1	Kepala puskesmas	5
2	Afandi, SKM	Laki-laki	S1	Kepala T.U	5
3	Dr, Ari irfandi akil	Laki-laki	S1	Dokter	5
4	Fitriana, Amd. KL	PEREMPUAN	D3	KESLING	3
5	Resa jolia, A.Md. Keb	PEREMPUAN	D3	BIDAN	1
6	Nanang supriyadi, Amd. Kep	Laki-laki	D3	PERAWAT	5

*Sumber data primer diolah(2019)*

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Setelah variable-variabel diklasifikasikan, maka variable-variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.4**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pengukuran Skala	Pertanyaan
Kepuasan kerja (indikator yang mempengaruhi)	1. Pekerjaan yang menantang	1. Kepuasan terhadap tantangan kerja	Skala Likert	1,2,3
		2. Kepuasan terhadap hasil pekerjaan		
3. Kepuasan terhadap pekerjaan karena adanya tanggungjawab penuh pada beban kerja				
	2. Ganjaran yang pantas	1. Kepuasan terhadap gaji 2. Kepuasan gaji sesuai dengan tingkat pendidikan 3. Kepuasan gaji terhadap tunjangan	Skala Likert	4,5,6

	3. Kondisi kerja yang mendukung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan terhadap pencahayaan</li> <li>2. Kepuasan terhadap desain ruang kerja</li> <li>3. Kepuasan terhadap suhu ruangan</li> </ol>	Skala Likert	7,8,9
	4. Rekan kerja yang mendukung	1. Kepuasan terhadap kerjasama	Skala Likert	10,11,12
		2. Kepuasan terhadap motivasi sesama teman kerja		
		3. Kepuasan terhadap komunikasi sesama teman kerja		
	5. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian	1. Kepuasan terhadap tugas yang dibebankan	Skala Likert	13,14,15
		2. Kepuasan terhadap posisi kerja saat ini		
		3. Kepuasan terhadap pekerjaan saat ini		

Sumber : Data sekunder yang diolah (2019)

Variabel	Pengertian	Indikator
Kepuasan Kerja (faktor yang mempengaruhi)	Menurut (Hasibuan, 2014) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan</li> <li>2. Gaji</li> <li>3. Rekan kerja</li> <li>4. Pengawas</li> <li>5. Promosi</li> </ol>

*Sumber : Data sekunder yang diolah (2019)*

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Dengan adanya pengolahan data kita dapat mengetahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan dengan demikian hasil penelitian akan segera diketahui. Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dilakukan melalui bantuan computer dengan program SPSS versi 22 menurut (Sugiyono, 2011) Analisis kuantitatif adalah analisis data yang menggunakan bantuan statistik untuk membantu peneliti dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisis data yang diperoleh. Adapun beberapa kegiatan dalam pengolahan data:

#### 1. *Editing*

Mengedit adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuan dari *editing* adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekuarang yang ada di dalam pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin.

#### 2. *Coding*

*Coding* adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi

tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. *Coding* dalam penelitian ini :

a. Kode untuk tingkat kepuasan kerja

- STP = 1
- TP = 2
- KP = 3
- P = 4
- SP = 5

b. Kode untuk jenis kelamin:

- Laki-laki = 1
- Perempuan = 2

c. Kode untuk usia

- 20-30 th= 1
- 31-40 th= 2
- 41> th = 3

d. Kode untuk pendidikan terakhir

- SD = 1
- SMP = 2
- SMA/K = 3
- D3 = 4
- S1 = 5

e. Kode untuk lama bekerja

- 1 tahun = 1

- 2 tahun = 2
- 3 tahun = 3
- 4 tahun = 4
- 5 tahun = 5

### 3. *Scoring*

*Scoring* yaitu mengubah data kualitatif kedalam bentuk kuantitatif.

Pemberian skor ini digunakan dalam skala lima, yaitu:

- |        |                     |              |
|--------|---------------------|--------------|
| 1. STP | : Sangat Tidak Puas | Skor nilai 1 |
| 2. TP  | : Tidak Puas        | Skor nilai 2 |
| 3. KP  | : Kurang Puas       | Skor nilai 3 |
| 4. P   | : Puas              | Skor nilai 4 |
| 5. SP  | : Sangat Puas       | Skor nilai 5 |

### 4. *Tabulating*

*Tabulating* atau Tabulasi adalah pekerjaan membuat table. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukkan kedalam tabel.

## 3.7 Teknik Analisis Data

### 3.7.1 Analisis Data Kualitatif

Dalam hal ini peneliti mengambil beberapa tahapan-tahapan dalam menganalisis data yaitu sebagai berikut:

1. Data reduksi, yaitu proses pemilihan data pemusatan perhatian dari penyederhanaan data, serta memilih data/informasi mana yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian (Sugiyono, 2015).
2. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi dalam bentuk teks, grafik jaringan, tabel dan bagan dengan tujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel maupun uraian penjelasan.
3. *Coding* data kualitatif, yaitu bertujuan untuk mengubah data menjadi sebuah konsep atau tema. Koding data merupakan bagian integral dari analisis data. Penelitian kualitatif tidak menutup ruang untuk konsep lain mempengaruhi penelitian. Hal ini yang mendorong seseorang peneliti berfikir menuju generalisasi sebuah konsep atau bahkan teori.

### **3.7.2 Analisis Data Kuantitatif**

#### **3.7.2.1 Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data pada penelitian analisis tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan pada puskesmas numbing kecamatan bintang pesisir kabupaten bintang terdiri dari uji validitas data dan uji reabilitas (Priyatno, 2012)

#### **3.7.2.2 Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur, ingin mengukur kuesioner didalam pengumpulan data penelitian maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang akan diukurnya. Uji validitas

menggunakan analisis korelasi person, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrument. Kriteria pengujian validitas keputusan pada sebuah butir pertanyaan dapat dianggap valid. Ada beberapa cara berikut:

- a. Jika koefisien korelasi product moment  $r\text{-tabel} < r\text{ hitung}$  maka dapat dikatakan valid
- b. Jika koefisien korelasi product moment  $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$  maka dapat dikatakan tidak valid.

### **3.7.2.3 Uji Reliabilitas**

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang .(Priyatno, 2012)

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Pada metode ini sangat cocok digunakan pada analisis data pada 1-4,1-5 ataupun skor rentangan. Jika *Cronbach's Alpha*  $>0.60$  maka pernyataan dinyatakan reabel atau dapat dipercaya.

### **3.7.2.4 Tabel silang (Crosstabs)**

Tabel silang adalah metode analisis yang sederhana dan mempunyai daya menjelaskan cukup kuat untuk menjelaskan hubungan antar tabel. Menurut (Trihendradi, 2011) analisis table silang merupakan salah satu analisis korelasi yang digunakan untuk melihat hubungan antar variable( minimal 2 variabel). kategori nominal atau ordinal, untuk itu ada beberapa prinsip sederhana yang

penting diperhatikan dalam menyusun tabel silang, untuk itu maka dalam analisis crosstabs digunakan analisis statistik yaitu ( *Chi square* ) yang disimbolkan dengan  $X^2$ . Metode analisis ini digunakan untuk menguji korelasi antara variabel sehingga akan diketahui apakah hubungan dari dua variabel terjadi karena kebutuhan atau karena adanya asosiasi. Metode ini sangat sederhana dan mudah dihitung. Dalam menganalisis tabel silang, peneliti menggunakan distribusi frekuensi pada sel-sel tabel sebagai dasar untuk menyimpulkan hubungan antara variabel-variabel penelitian untuk mempermudah mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel.

### **3.7.3 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2014) pada tiap-tiap variabel dilakukan pengklarifikasian terhadap jumlah responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penelitian untuk setiap item pernyataan. Analisis deskriptif meliputi:

1. *Tabulating. Tabulating* atau Tabulasi adalah pekerjaan membuat table. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukkan kedalam tabel.
2. Hasil perhitungan rata-rata. Cara menghitung total skor yaitu rumus:  $T = \sum P_n$ . T= Total jumlah jawaban responden sedangkan  $P_n$ = pilihan

angka skor likert yaitu (5) untuk kategori sangat puas, (4) untuk kategori puas, (3) untuk kategori kurang puas, (2) untuk kategori tidak puas dan (1) untuk kategori sangat tidak puas. Sedangkan cara untuk mencari rata-rata skor tingkat kepuasan adalah menggunakan: Rumus  $\text{index \%} = \frac{\text{Total skor}}{Y} \times 100\%$ . Total skor yaitu total keseluruhan jawaban responden, Y adalah skor tertinggi angka likert dengan kategori sangat puas yaitu (5) kemudian  $\times 100\%$

### 3. Hasil perhitungan % skor

**Tabel 3.5**

**Jumlah Skor**

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	0 - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21 - 40%	Tidak Puas
3	41 - 60%	Kurang Puas
4	61 - 80%	Puas
5	81 - 100%	Sangat Puas

*Sumber : (sugiyono 2018)*

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Penerbit Indeks, Jakarta
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pintubatu, A. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Perikanan Dan Peternakan Kabupaten Sarolangun*.
- Pradnyana, A. A., Handayani, M., & Wijayanti, P.U. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di UD.Padma Sari*. E-jurnal Agribisnis Dan Agrowisata, 2.Vol.2, No.3 Juli 2013
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siswanto, H. B. (2016). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Supratman, I. W., Ustriyana, I. N., & Dewi, I. A. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Sumber Pangan DiDenpasar*.

Agribisnis dan Agrowisata, 5.Vol. 5, No. 3, Juli 2016

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Toker, B. (2011). *Job satisfaction of academic staff: an empirical study of turkey*. Vol. 19, No 2, 156–169.

Trihendradi, C. (2011). *Langkah mudah melakukan analisis statistik menggunakan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi

Vorina, A., Simonic, M., & Vlasova, M. (2017). *An Analysis Of The Relationship And Employee Engagement*. *Economic Themes* (2017) 55(2):243-262

Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

## **CURICULUM VITAE**



### **BIODATA**

Nama :Ria Juwita Dewi  
Jenis Kelamin :Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir :Selat Bintan, 20 November 1998  
Status Perkawinan :Belum Menikah  
Agama :Islam  
Alamat :Selat Bintan 2, Desa Pengujan  
Nomor HP :082285170418  
Email :riajuwitadewi@gmail.com

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD :SDN 010 Teluk Bintan  
SMP :SMPN 7 Bintan  
SMA/K :SMKN 2 Tanjungpinang  
Perguruan Tinggi :Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang