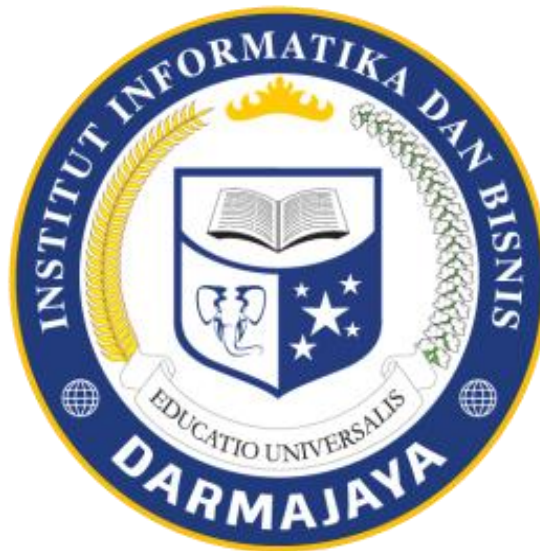


**ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA  
PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG  
KABUPATEN TANGGAMUS**

**SKRIPSI**



Di susun oleh :

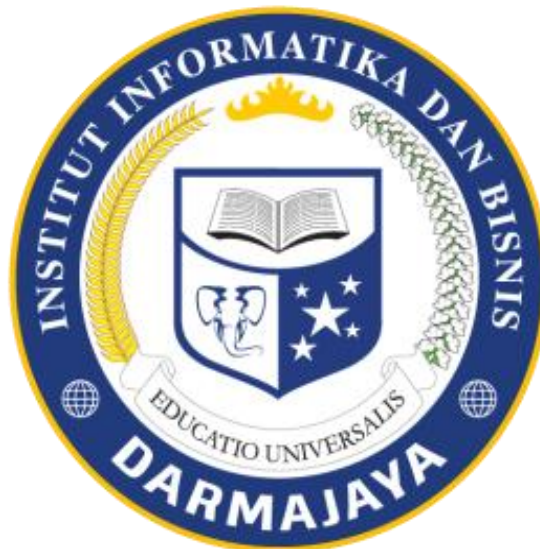
**WIDI ERSALIA  
1512110386**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA  
PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG  
KABUPATEN TANGGAMUS**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen



Di susun oleh :

**WIDI ERSALIA**  
**1512110386**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2019**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 30 Agustus 2019



Widi Ersalia

NPM. 1512110386



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA  
PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG  
KABUPATEN TANGGAMUS**

**NAMA : Widi Ersalia**

**NPM : 1512110386**

**PROGRAM STUDI : Manajemen**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas  
Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada PROGRAM  
STUDI MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing**

**Aswin, S.E., M.M  
NIK. 10190605**





**HALAMAN PENGESAHAN**

Pada tanggal 04 Maret 2019 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul: **"ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG KABUPATEN TANGGAMUS"**. Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **WIDI ERSALIA**  
No. Pokok Mahasiswa : **1512110386**  
Program Studi : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan Lulus oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
-------------	---------------	---------------------

<b>1. Dr. Lukmanul Hakim</b>	<b>Penguji I</b>	
------------------------------	------------------	---

<b>2. Zuriana, S.E., M.M</b>	<b>Penguji II</b>	
------------------------------	-------------------	---

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

**Dr. Faurani I. Santi Singgagerda, S.E., M.SE**

NIK. 30040419





## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Widi Ersalia, dilahirkan di Talang Padang, Desa Sinar Semendo pada tanggal 18 Februari 1997. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan antara Bapak Jonson Tanamal dan Ibu Desmiyati.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 1 Banding Agung dan diselesaikan pada tahun 2009. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Talang Padang dan diselesaikan pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA 1 Talang Padang dan Lulus pada tahun 2015.

Tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata satu di Institute Bisnis dan Informatika (IBI) Darmajaya. Penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di Pekon Sidomulyo Kecamatan Pringsewu Kabupaten Pringsewu pada tahun 2018.

Bandar Lampung, 30 Agustus 2019

Widi Ersalia

NPM: 1512110386

## **PERSEMBAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugrah dan kasih sayang yang sangat melimpah sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dan untuk yang pertama kupersembahkan kepada*

*Kepada kedua orang tuaku, Ayahanda dan ibunda tercinta Jonson Tanamal dan Desmiytai yang sangat aku sayangi, terima kasih do'a, kasih sayang, bimbingan, semangat serta kesabaran yang telah diberikan kepadaku dan yang tak pernah bosan mengajarkanku apa arti dari sebuah perjuangan dan hidup ini. Banyak sekali yang ingin kusampaikan tetapi tidak dapat dituliskan satu persatu.*

*Terimakasih kepada kakak dan adikku A.Reza Pahlevi dan Asykar Huda Alfaz yang selalu memberi semangat dan selalu mewarnai hidupku dengan tawa dan canda kalian.*

*Untuk Bu Aswin, S.E., M.M terimakasih telah membimbingku dengan kemurahan hati dan kesabaran sehingga dapat selesainya skripsi ini. Semua bekal ilmu yang kau berikan semoga menjadi modal untukku menghadapi tantangan di masa yang akan mendatang.*

*Dan terimakasih untuk orang-orang terdekatku, sahabat-sahabatku Apri windiansyah, Annisa Putri, meilita Triana, Sherly Anisa, Alisa Wijaya, Ulfa Nurul, Sefira Rossa, Bella Silvia yang selalu membantu support dalam menyelesaikan skripsi ini semoga kita sukses kedepannya.*

# MOTTO

*Tidak ada kata terlambat untuk mencapai suatu kesuksesan, yakinlah kau bisa*

*(Widi Ersalia)*



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG KABUPATEN TANGGAMUS**

**Oleh:**

**Widi Ersalia**

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja di Puskesmas Rawat Inap Talang Padang secara menyeluruh belum mencapai tingkat yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kepuasan kerja yang dianggap dapat meningkatkan kepuasan kerja di Puskesmas Rawat Inap Talang Padang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability* dan menggunakan teknik *purposive sampling* yang diambil dari jumlah Perawat Pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang yaitu sebanyak 35 sampel. Metode analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian dari *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama) yang mana atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi karyawan.

**Kata Kunci** :Kepuasan Kerja, *Importance Performance Analysis (IPA)*,  
perawat

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF NURSEJOB SATISFACTION IN THE IMPATIENT PUBLIC HEALTH CENTER PADANG TANGGAMUS DISTRICT**

**By:  
Widi Ersalia**

Job satisfaction is a very important factor for optimal work results. When employees feel satisfied in work, of course, will try as much as possible to complete work assignments. The objective of the study to determine the attributes of job satisfaction considered to be able to increase the job satisfaction in Puskesmas Rawat Inang Talang Padang. The sampling method in this study was the *nonprobability* and using the *purposive sampling* technique taken from the number of nurses in the Talang Padang Inpatient Health Center was 35 the sample. The data analysis method used Importance Performance Analysis (IPA). The results of research from the Importance Performance Analysis which showed that there were three attributes that were in the first quadrant namely work could be resolved properly, the organization provided an opportunity to develop careers and salaries received met the basic needs which attributed in this quadrant was an attribute had a high importance value for the employees.

**Keywords: Job Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Nurse**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IBI Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT. selaku Wakil Rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
3. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.T. selaku Wakil Rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M. selaku Wakil Rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
5. Bapak Zulkarnain Lubis, M,S., Ph.D., Prof. selaku Wakil Rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
6. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, S.E.M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
7. Ibu Aswin, S.E., M.M. selaku Ketua jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajayadan selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
9. Keluargaku ayah dan ibuku tercinta terimakasih karena doa kalian aku bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dorongannya yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Almamaterku IBI Darmajaya Bandar Lampung

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, 30 September 2019

Hormat Saya,

WIDI ERSALIA  
NPM. 1512110386



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL ... ..</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ... ..</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN ... ..</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN ... ..</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP ... ..</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN ... ..</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO ... ..</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK ... ..</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR ... ..</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI ... ..</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL ... ..</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR ... ..</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN ... ..</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ... ..	1
1.2 Perumusan Masalah ... ..	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian ... ..	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek ... ..	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek ... ..	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat ... ..	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu ... ..	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan ... ..	8
1.4 Tujuan Penelitian ... ..	8
1.5 Manfaat Penelitian ... ..	8
1.5.1 Bagi Peneliti ... ..	8
1.5.2 Bagi Institusi ... ..	8
1.5.3 Bagi Perusahaan ... ..	8

1.6 Sistematika Penulisan .....	9
---------------------------------	---

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Kepuasan Kerja Karyawan.....	11
2.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja Karyawan .....	12
2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Karyawan .....	13
2.4 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja Karyawan.....	14
2.5 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Karyawan .....	16
2.6 Indikator Kepuasan Kerja Karyawan .....	17
2.7 Penelitian Terdahulu .....	18
2.8 Kerangka Pikir .....	20

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Sumber Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel .....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Variabel Penelitian.....	22
3.6 Definisi Operasional variabel .....	23
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	23
3.7.1 Uji Validitas .....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.8 Analisis Data .....	25
3.8.1 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	25

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data .....	29
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	29
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	31
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	34



4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	34
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4.3 Hasil Analisis Data.....	36
4.3.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	36
4.4 Pembahasan.....	42

#### **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	45
5.2 Saran.....	46
5.2.1 Bagi Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kab tanggamus .....	46
5.2.2 Bagi Institusi .....	46

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.8 Kerangka Pikir .....	20
3.1 Diagram Kartesius .....	26
4.1 Diagram Kartesius .....	37

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Sumber Daya Manusia Rawat Inap Talang Padang.....	3
1.2 Prasurvey Tingkat Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang	5
1.3 Rekapitulasi Absen Perawat .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
3.1 Perhitungan Menggunakan Tipe Interval .....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Interpretasi Nilai r .....	24
3.4 Kriteria Indeks Kepuasan .....	26
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terahir .....	30
4.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	31
4.5 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	31
4.6 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan.....	32
4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Karyawan.....	34
4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	35
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja .....	35
4.10 Rata-Rata Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan.....	36
4.11 Rata-Rata Variabel Kinerja dan Harapan.....	39
4.12 Kriteria Indeks Kepuasan .....	41
4.13 Nilai Rata-Rata Determinan .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja didalam setiap perusahaan, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada setiap karyawan agar mereka mampu bekerja secara optimal. Kepuasan karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu gaji, tunjangan, promosi jabatan, hubungan dengan rekan kerja dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut harus diberikan oleh perusahaan supaya karyawan dapat merasa puas sehingga dalam pelaksanaan tugas yang diberikan dapat terselesaikan sesuai dengan harapan perusahaan. Menurut Wibowo (2015) Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Dengan kata lain menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya tentu akan berdampak pada kinerja yang lebih maksimal. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja dapat menentukan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan yang dilakukannya sedangkan karyawan yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan berdampak baik terhadap keberhasilan suatu organisasi. Salah satu organisasi yang dituntut memiliki keberhasilan dalam setiap pekerjaannya adalah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik.



Menurut Noe dalam Edison Anwar (2016) mengatakan bahwa ada tiga aspek penting dari kepuasan kerja yaitu yang pertama, kepuasan kerja merupakan fungsi dari nilai-nilai yang didefinisikan sebagai apa keinginan seseorang untuk mendapatkannya, baik secara sadar maupun tidak, yang kedua adalah menekankan bahwa karyawan yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda terhadap nilai-nilai yang penting, dan ini sangat penting dalam menentukan sifat dan tingkat kepuasan mereka. Seseorang dapat menghargai upah yang tinggi di atas segalanya yang lain mungkin menghargai tinggal dalam wilayah geografis tertentu, dan aspek yang ketiga adalah persepsi. Oleh karena itu faktor gangguan terhadap kepuasan harus menjadi perhatian dari para manajer atau pemimpin. Jika ketidakpuasan ini berkembang luas terhadap beberapa karyawan yang ada, maka akan mengakibatkan suasana kerja yang tidak nyaman.

Salah satu organisasi pelayanan publik adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas Rawat Inap Talang Padang merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang terdapat di provinsi Lampung. Puskesmas ini berada di wilayah Kabupaten Tanggamus. Sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil, Puskesmas Rawat Inap Talang Padang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam hal pengorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri. Puskesmas Rawat Inap Talang

Padang dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, sehingga untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan tersebut. Salah satunya dari program kesehatan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang adalah *Home Care* (Rumah Perawatan). kegiatan *Home Care* seperti perawatan kesehatan, pemahaman atau edukasi tentang pengolahan serta pencegahan penyakit hipertensi (darah tinggi) dan diabetes kepada keluarga. *Home Care* bukan hanya didalam gedung Puskesmas saja, tapi pelayanan ini juga bisa dilaksanakan diluar gedung puskesmas (out of building). Puskesmas Rawat Inap Talang Padang ini dalam melayani pasiennya didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik. Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung.

**Tabel 1.1**  
**Sumber Daya Manusia Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**  
**Provinsi Lampung Tahun 2019**

No	Sumber Daya Manusia	Jumlah Pegawai
1.	Kepala	1
2.	Sekretaris	1
3.	Dokter	2
4.	Bidan	12
5.	Perawat	35
6.	Staf BPJS dan Administrasi	6
Total		57

Sumber : Puskesmas Rawat Inap Talang Padang, 2019

Tabel 1.1 Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung memiliki jumlah karyawan sebanyak 57 karyawan. Pada penelitian ini peneliti ingin berfokus pada karyawan di bidang keperawatan pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung. Dimana terdapat beberapa faktor pengukuran yang digunakan untuk melihat kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan dibidang keperawatan.

Pelayanan pasien di Puskesmas tidak terlepas dari peran perawat. Perawat punya peran penting sebagai pelaksana tindakan medis, mengawasi atau

mengontrol keadaan dan perkembangan pasien yang sedang dalam perawatan. Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. Perawat selain memiliki kemampuan intelektual, interpersonal, dan teknis, juga harus mempunyai otonomi dan bersedia menanggung resiko, bertanggung jawab, dan bertanggung gugat terhadap semua tindakan yang dilakukannya. Perawat dalam bekerja harus profesional. Tuntutan pelayanan keperawatan di puskesmas terus meningkat, pelayanan keperawatan yang baik dapat dicapai tergantung pada jumlah tenaga kerja dan beban kerja yang sesuai di Puskesmas. Beban kerja yang berlebihan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan karyawan dan akan berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal. Hal ini menunjukkan pentingnya bagi organisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawannya sehingga dapat menentukan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

**Tabel 1.2**  
**Prasurvey Tingkat kepuasan Perawat Puskesmas Rawat Inap**  
**Talang Padang Provinsi Lampung Tahun 2018**

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>
1.	Gaji yang didapat sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.	7	3
2.	Merasa puas dengan promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan.	4	6
3.	Puas dengan kepemimpinan atasan di perusahaan saat ini.	3	7
4.	Tunjangan yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan.	6	4
5.	Puas dengan penghargaan berupa kenaikan gaji yang diterima.	4	6
6.	Puas dengan prosedur dan peraturan yang ditetapkan.	8	2
7.	Puas dengan hubungan dengan rekan kerja di perusahaan ini.	4	6
8.	Puas dengan tanggung jawab yang diberikan.	6	4
9.	Puas dengan komunikasi yang terjalin antara karyawan dan atasan.	2	8
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>46</b>

Sumber : Puskesmas Rawat Inap Talang Padang, 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai Prasurvey Tingkat kepuasan Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung Tahun 2019 yang dilakukan oleh peneliti pada 10 orang pegawai Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung Tahun 2019. Terdapat indikasi ketidakpuasan kerja di Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung Tahun 2019. Dan nilai ketidakpuasan tertinggi pada pernyataan Puas dengan komunikasi yang terjalin antara karyawan dan atasan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan karyawan yang dapat dilihat dari kurang tersedianya fasilitas yang dibutuhkan karyawan untuk



menunjang pekerjaannya, sistem kerja yang tidak melibatkan karyawan sehingga terjadi kordinasi yang kurang baik antara atasan dan bawahan sehingga muncul rasa ketidakpuasan dalam bekerja.

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi absensi Perawat Pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus Tahun 2018**

Bulan	Total Karyawan	Total Hari Kerja	Total Kehadiran	Total Absensi	Total Kehadiran	Persentase ketidakhadiran karyawan
Januari	35	27	945	54	891	5,71%
Februari	35	24	840	48	792	5,71%
Maret	35	27	945	54	891	5,71%
April	35	26	910	26	884	2,86%
Mei	35	27	945	54	891	5,71%
Juni	35	26	910	52	858	5,71%
Juli	35	27	945	27	918	2,86%
Agustus	35	27	945	54	891	5,71%
September	35	26	910	52	858	5,71%
Oktober	35	27	945	54	891	5,71%
November	35	26	910	26	884	2,86%
Desember	35	27	945	81	864	8,57%
<b>Rata-Rata</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>925</b>	<b>49</b>	<b>876</b>	<b>5,24%</b>

Sumber : Puskesmas Rawat Inap Talang Padang, 2019

Tabel 1.3 Rekapitulasi menjelaskan Absensi Perawat Pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus Tahun 2018. kondisi kedisiplinan pegawai tidak baik dilihat dari nilai rata-rata ketidakhadiran pegawai sebesar 5,24%. Tingkat rata-rata ketidakhadiran dinilai cukup tinggi hal ini adalah salah satu faktor yang menunjukkan indikasi ketidakpuasan karyawan dalam pekerjaan.

Faktor-faktor diatas merupakan penyebab terjadinya ketidakpuasan pegawai Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Provinsi Lampung. Apabila faktor tersebut tidak diselesaikan akan berdampak pada tidak tercapainya tujuan suatu perusahaan. Penjelasan di atas menyatakan bahwa perusahaan menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan karyawan. Berdasarkan uraian di atas menjadi dasar dan alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN KERJA PERAWAT PADA PUSKESMAS RAWAT INAP TALANG PADANG KABUPATEN TANGGAMUS**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini Pegawai bidang keperawatan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus, Jl. Raden Intan, Banding Agung, Talang Padang, Kabupaten Tanggamus, Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai dengan September 2019

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan.

### **1.4 Tujuan Penelitian.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan penulis dibidang sumberdaya manusia khususnya tentang kepuasan kerja karyawan dan mengetahui masalah yang dihadapi oleh perusahaan dengan mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah

#### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat Menambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya.

#### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi bagi Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus untuk dijadikan masukan

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

### **Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran Lampiran**



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepuasan Kerja Karyawan**

Kepuasan kerja merupakan persepsi yang di rasakan individu terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Menurut Noe dalam Edison Anwar (2016) mengatakan bahwa ada tiga aspek penting dari kepuasan kerja yaitu yang pertama, kepuasan kerja merupakan fungsi dari nilai-nilai yang didefinisikan sebagai apa keinginan seseorang untuk mendapatkannya, baik secara sadar maupun tidak, yang kedua adalah menekankan bahwa karyawan yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda terhadap nilai-nilai yang penting, dan ini sangat penting dalam menentukan sifat dan tingkat kepuasan mereka. Seseorang dapat menghargai upah yang tinggi di atas segalanya yang lain mungkin menghargai tinggal dalam wilayah geografis tertentu, dan aspek yang ketiga adalah persepsi. Oleh karena itu faktor gangguan terhadap kepuasan harus menjadi perhatian dari para manajer atau pemimpin. Jika ketidakpuasan ini berkembang luas terhadap beberapa karyawan yang ada, maka akan mengakibatkan suasana kerja yang tidak nyaman.

Menurut Wibowo (2015) Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan

tempat pekerjaannya. Dengan kata lain menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan kerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya pegawai. Selanjutnya bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.

## **2.2 Teori – Teori Kepuasan Kerja Karyawan**

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang memuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Menurut Ilahi (2017) menyatakan teori mengenai kepuasan kerja secara umum adalah: Teori keseimbangan (equity theory) dalam mengemukakan komponen utama dari teori ini adalah suatu nilai yang diberikan karyawan saat melaksanakan pekerjaannya, *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh karyawan dari pekerjaannya, *Comparison person* adalah seorang pegawai yang berada dalam organisasi yang sama ataupun diluar organisasi, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya, *Equity – inequity* adalah suatu yang dirasakan karyawan adil atau tidak adil, Teori perbedaan (discrepancy theory) bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai, Teori pemenuhan kebutuhan (need fulfillment theory) menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhinya atau tidaknya kebutuhan pegawai, Teori pandangan kelompok (social reference group theory) pada teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi juga bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang dianggap sebagai kelompok acuan, Teori dua faktor berdasarkan teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu terpisah dan berbeda. Teori ini merumuskan dua faktor

yaitu *satisfies* atau *motivators* dan *dissatisfies* atau *hygiene factors* dan Teori pengharapan (*expectancy theory*) menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang menuntunnya.

### **2.3 Faktor – Faktor Kepuasan Kerja Karyawan**

Menurut Wolo (2015) Faktor – Faktor Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Gaji adalah jumlah bayaran yang didapat seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja. Gaji dapat dirasakan seseorang dengan sangat memuaskan atau sebaliknya tidak memuaskan. Pemberian gaji terhadap karyawan yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja. Gaji yang layak menyebabkan terpuasnya segala kebutuhan baik pangan, sandang, dan papan maupun terhadap keluarga atau orang-orang yang menjadi tanggungannya.
2. Kepuasan Promosi adalah tentang kebijakan perusahaan dan pelaksanaan kebijakan, termasuk promosi jabatan yang adil berdasarkan kemampuan. Sistem promosi yang adil dan jujur memacu karyawan untuk meningkatkan kinerja yang baik, bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan atasan dan karyawan memiliki peluang yang sama untuk menempati jabatan yang lebih tinggi.
3. Kepuasan Supervisi adalah refleksi rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kompetensi atasan, kesopanan dan komunikator yang baik. Supervisi merupakan suatu pemberian sumber-sumber penting kepada karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
4. Kepuasan rekan kerja merupakan rasa karyawan tentang rekan sesama karyawan, termasuk kecerdasan, tanggung jawab, suka menolong, ramah dan begitu pula sebaliknya, teman kerja yang bodoh, suka gosip, dan tidak menyenangkan, merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan

pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya dan Hubungan antara manusia yang harmonis berarti suatu sistem pergaulan yang seorang saling percaya, saling hormati satu sama lain

5. Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek, dan membutuhkan ketrampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangannya tidak mengenakan. Hubungan seseorang dengan pekerjaannya merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan individu yang bersangkutan dalam menjalankan pekerjaannya. Kesesuaian antara pekerjaan dengan dirinya mempengaruhi kepuasan kerja.

Sedangkan Menurut Norlandi (2015) Faktor – Faktor Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu seperti: umur, kesehatan, watak dan harapan
2. Faktor sosial seperti hubungankekeluargaan, pandangan masyarakat,kesempatan berekreasi, kegiatan perserikatan pekerjaan, kebebasanberpolitik dan hubungan kemasyarakatan
3. Faktor utama dalam pekerjaan seperti:upah, pengawasan, ketentraman dalamkerja, kondisi kerja, kesempatan untukmaju, pengharapan terhadap kecakapan,hubungan sosial didalam pekerjaan,ketetapan dalam menyelesaikan konflikantar manusia dan perasaan diperlukanadil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

#### **2.4 Aspek – Aspek Kepuasan Kerja Karyawan**

1. Aspek – Aspek Kepuasan Kerja menurut Putra (2018) adalah sebagai berikut :Kerja yang Secara Mental Menantangkebanyakan karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan

menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Ganjaran yang Pantas para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang manakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan; yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.
3. Kondisi Kerja yang Mendukung karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).
4. Rekan Kerja yang Mendukung Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja.

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

5. Kesesuaian Kepribadian dengan Pekerjaan Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai kebolehdian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

## **2.5 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Karyawan**

Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Menurut Wicaksono (2018) adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak mempersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang berasosiasi dengan unjuk kerja, maka kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja, Bahwa ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara kualitatif berbeda.
2. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan, lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara, Selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka. kepuasan kerja berkorelasi dengan pemikiran-pemikiran untuk meninggalkan pekerjaan, dan bahwa niat untuk meninggalkan kerja berkorelasi dengan meninggalkan pekerjaan secara aktual dan

3. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja. Meskipun jelas bahwa kepuasan berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausal masih tidak jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan saling berkesinambungan peningkatan dari yang satu dapat mempengaruhi yang lain, begitupun sebaliknya jika terjadi penurunan.

## **2.6 Indikator Kepuasan Kerja Karyawan**

Indikator Kepuasan Kerja Menurut Handoko (2014) adalah sebagai berikut :

1. Isi pekerjaan adalah penampilan tugas yang diberikan serta sebagai kontrol terhadap pekerjaan tersebut.
2. Supervisi adalah pengawasan yang berkala dan selalu dilakukan oleh atasan agar pekerjaanyang diberikan terlaksana dengan baik.
3. Organisasi dan manajemen adalah kepuasan kerja akan tercipta jika adanya organisasi dan manajemen yang berjalan dengan baik, Kesempatan untuk majuadalah dengan adanya kesempatan untuk maju maka karyawan termotivasi untukmelakukan pekerjaan sehingga timbulnya kepuasan kerja.
4. Gaji atau insentifmerupakan evaluasi karyawan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupkaryawan serta kesesuaian antara jumlah gaji dengan pekerjaan yang dilakukan.

- Rekan kerja adalah adanya rekan kerja yang baik agar pekerjaan yang diberikan dapat terlaksana dan menciptakan kepuasan kerja. Kondisi pekerjaan adalah kepuasan kerja bisa diperoleh seorang karyawan dengan dukungan kondisi lingkungan pekerjaan yang baik.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fuji Rahayu Wilujeng Dan Reynaldi Kusumo	Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan	Importance performance Analysis (IPA)	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan Penelitian ini telah digunakan metode IPA untuk mengidentifikasi kepuasan karyawan outsourcing terhadap beberapa atribut pelayanan di perusahaan. Atribut pelayanan di perusahaan tersebut yang tercantum pada penelitian ini berjumlah 18 atribut
2	Heriyanto, Putiri Bhuana Katili Dan Nuraida Wahyuni	Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan Pt. Xyz	Importance performance Analysis (IPA)	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan Pembagian item-item yang masuk kuadran I, II, III, dan IV.
3	Ida Ayu Mahatma Tuningrat, Ketut Satriawan, Dan Gusti Ayu Sri Lestari	Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Kompensasi Yang Diberikan Perusahaan (Studi Kasus Di Perusahaan Kopi Banyuwatis)	Importance performance Analysis (IPA)	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa ) Tingkat kepuasan karyawan di Perusahaan Kopi Banyuwatis terhadap variabel-variabel kompensasi yang diberikan perusahaan sebesar 82,43% yang berarti karyawan merasa puas terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan.

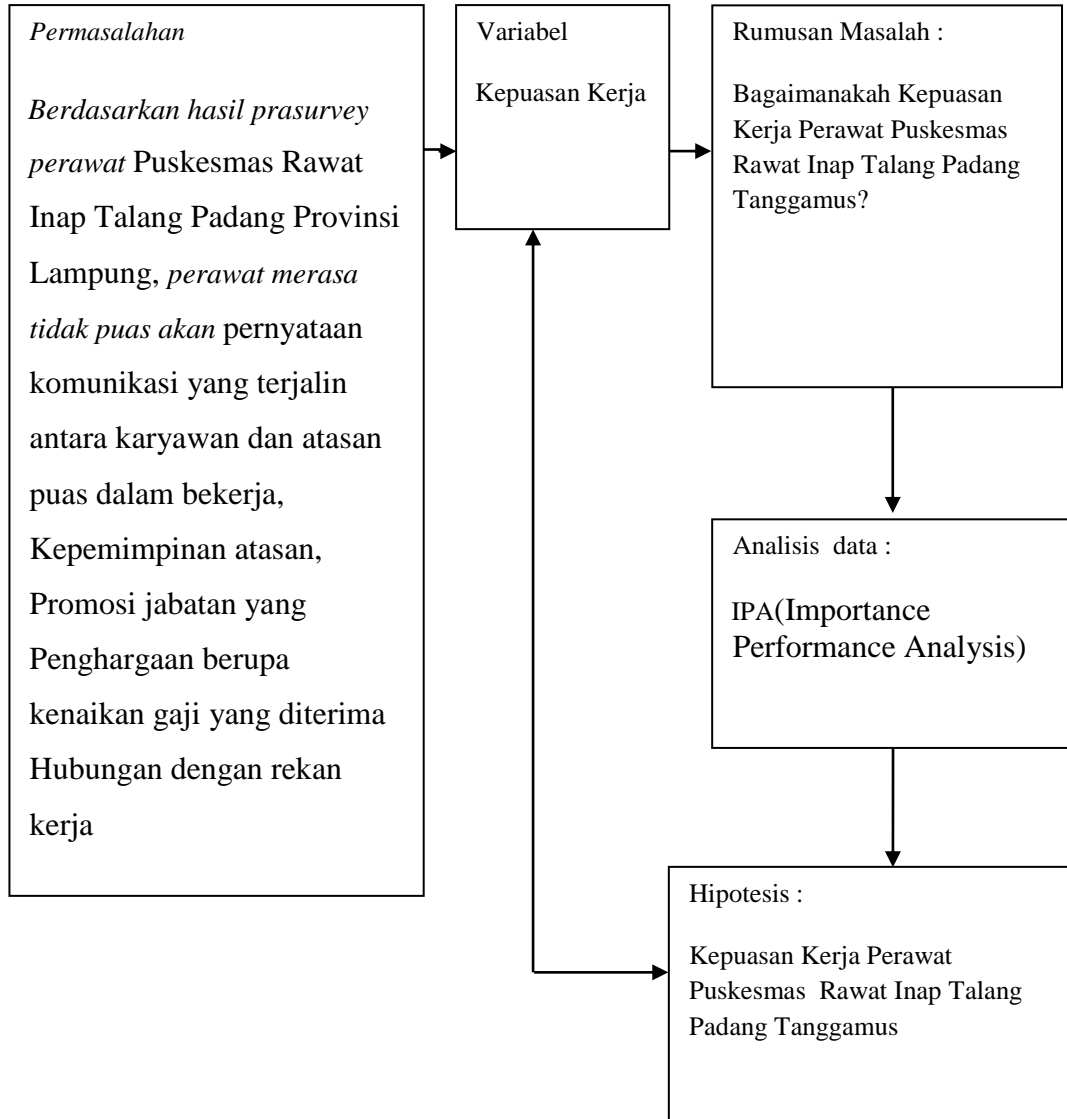


4	Indah Ria Riskiyah	Analisis Kinerja Developer Terhadap Kepuasan Penghuni Dikota malang	Importance performance Analysis (IPA)	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa Tingkat Kepuasan untuk setiap atribut berbeda-beda secara keseluruhan konsumen menilai kinerja developer di kota malang termasuk kedalam kategori baik.
5	Aidil Mansukra	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Rokan Kecamatan Pagarantapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu	Importance performance Analysis (IPA)	Dari hasil tersebut peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan karyawan dari faktor eksternal yaitu dari kepuasan terhadap gaji diperoleh dengan skor tertinggi yaitu 4,19 dengan kategori puas yang artinya karyawan puas terhadap gaji yang mereka terima.

Sumber : Data Diolah, 2019

## 2.8 Kerangka Pikir

### 2.3.1 Kerangka Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dihubungkan dalam penelitian ini akan melihat Analisis Kepuasan Kerja Perawat Pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus.

#### **3.2 Sumber Data**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer di dapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada di lapangan.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Interval pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala Interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Perhitungan Menggunakan Tipe *Interval***

Skala Pengukuran Kinerja	Skor	Skala Pengukuran Harapan	Skor	Skala
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5	Interval
Puas (P)	4	Setuju (S)	4	
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Setuju (CS)	3	
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2	
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	

*Sumber : Data Diolah, 2019*

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Seluruh karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus berjumlah 57 karyawan.

#### 3.4.2 Sampel

Sample adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi. Pada penelitian ini sample diambil dari populasi yaitu Perawat Pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus berjumlah 35 karyawan.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini

adalah variabel tunggal (*single variable*) yaitu variabel Kepuasan Kerja Karyawan.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian / objek yang diteliti. Secara operasional masing-masing variabel dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut

**Tabel 3.5**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	Menurut Wibowo (2015) Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya. Dengan kata lain menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya	Kepuasan kerja adalah tingkatan perasaan senang atau tidak dengan apa yang telah dikerjakan oleh karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi pekerjaan</li> <li>2. Supervisi</li> <li>3. Organisasi dan manajemen.</li> <li>4. Kesempatan untuk maju</li> <li>5. Gaji atau insentif</li> <li>6. Rekan kerja</li> <li>7. Kondisi pekerjaan</li> </ol> <p>Sumber : Handoko (2014)</p>	Interval

Sumber : Data Diolah, 2019

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sesuatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah dan untuk mengukur tingkat validitas dalam

penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS.

Prosedur Pengujian :

1. Bila probabilitas ( $\text{sig}$ ) < Alpha maka instrumen valid
2. Bila probabilitas ( $\text{sig}$ ) > Alpha maka instrumen tidak valid
3. Kesimpulan

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Fungsi dari uji Reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai  $r$  alpha indeks korelasi.

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Nilai  $r$**

<b>Nilai Korelasi</b>	<b>Keterangan</b>
0,8000 – 1,0000	SangatTinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	SangatRendah

*Sumber : Sugiyono, 2012*

### 3.8 Analisa Data

#### 3.8.1 Analisis *Importance Performance Analysis*(IPA)

Analisis IPA dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*).

Rumus *Importance Performance Analysis* Tingkat Kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang diperoleh konsumen :

$$XI = \frac{\sum Xi}{n} \quad YI = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja produk.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap produk.

n = jumlah responden.

Selanjutnya menghitung rata – rata Analisis *Importance Performance seluruh* atribut tingkat kepentingan (Y) dan Kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius:

$$X = \frac{\sum Xi}{K} \quad Y = \frac{\sum Yi}{K} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap seluruh atribut.

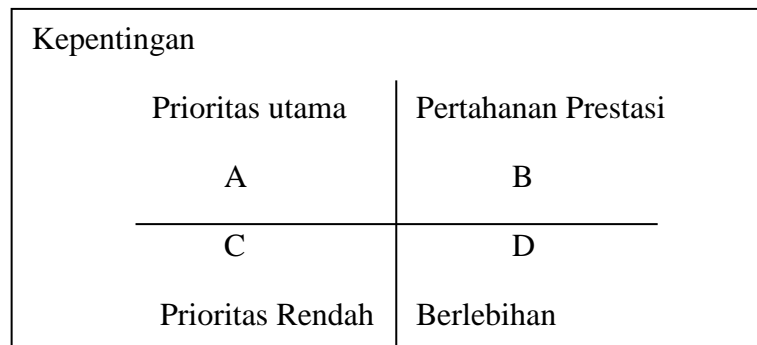
K =Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

**Tabel 3.8**  
**Kriteria Indeks Kepuasan**

No	Persentase	ketegori
1	50% atau < 50%	Kurang Puas
2	50% sampai 80%	Cukup Puas
3	80% atau > 80%	Puas

Sumber : Tungningrat, 2012

Tahap terakhir adalah penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar :



**Gambar : 3.1 Diagram Kartesius**

pembagian pada diagram kartesius analisis *Importance Performance* adalah sebagai berikut.:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan.

2. Kuadran B



Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan.

3. Kuadran C

Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan terlaksana dengan kurang baik oleh perusahaan.

4. Kuadran D

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari hasil pengujian data kuesioner yang telah dilakukan penulis dalam penelitian ini diperoleh dari karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama kerja yang ditunjukkan pada Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki – Laki	13
Perempuan	22
Total	35

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari tabel 4.1 karakteristik responden Berdasarkan jenis kelamin, pada Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus didominasi dengan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah
1	20 - 24 Tahun	8
2	25 - 29 Tahun	13
3	30 – 34 Tahun	9
4	> 35 Tahun	5
Total		35

*Sumber: Data diolah 2019.*

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus didominasi dengan responden berumur 25 – 29 Tahun sebanyak 13 orang.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Diploma (D3)	21
2	Sarjana (S1)	11
3	Pasca Sarjana (S2)	3
Total		35

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus didominasi dengan responden berpendidikan Diploma (D3) sebanyak 21 orang

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja**

No	Lama Kerja	Jumlah
1	1 - 3 Tahun	13
2	4 – 6 Tahun	16
3	7 – 9 Tahun	4
4	> 10 tahun	2
Total		

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Dari table 4.4 karakteristik responden berdasarkan lama kerja karyawan Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus didominasi dengan responden dengan lama kerja selama 4 – 6 Tahun sebanyak 16 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban responden

Deskripsi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran skuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja**  
**Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**  
**Kabupaten Tanggamus**

No.	Pernyataan	Kinerja									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik.	1	2,9	15	42,9	10	28,6	2	5,7	7	20,0
2	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan.	2	5,7	19	54,3	9	25,7	5	14,3	0	0,0
3	Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan	15	42,9	16	45,7	1	2,9	3	8,6	0	0,0
4	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan.	18	51,4	15	42,9	2	5,7	0	0,0	0	0,0
5	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.	11	31,4	16	45,7	5	14,3	3	8,6	0	0,0
6	Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik.	8	22,9	23	65,7	3	8,6	1	2,9	0	0,0
7	Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier.	7	20,0	14	40,0	9	25,7	3	8,6	2	5,7
8	Mendapat kesempatan promosi jabatan	9	25,7	23	65,7	2	5,7	1	2,9	0	0,0
9	Ketepatan waktu pemberian gaji	16	45,7	17	48,6	2	5,7	0	0,0	0	0,0
10	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar.	1	2,9	6	17,1	21	60,0	4	11,4	3	8,6
11	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik.	0	0,0	11	31,4	16	45,7	6	17,1	2	5,7
12	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	1	2,9	17	48,6	11	31,4	4	11,4	2	5,7

13	Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja	2	5,7	19	54,3	8	22,9	4	11,4	2	5,7
14	Suasana kerja pada organisasi ini membuat nyaman	13	37,1	17	48,6	2	5,7	1	2,9	2	5,7

Sumber: Data diolah 2019.

Tabel 4.5 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa karyawan sangat puas dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 4 dengan jumlah jawaban 18 orang (51,4%) dengan item pernyataan Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan dan untuk jawaban tidak puas responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 1 dengan jumlah jawaban 6 orang (17,1%) dengan Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan**  
**Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**  
**Kabupaten Tanggamus**

No.	Pernyataan	Kinerja									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik.	15	42,9	18	51,4	2	5,7	0	0,0	0	0,0
2	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan.	5	14,3	20	57,1	10	28,6	0	0,0	0	0,0
3	Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan	10	28,6	16	45,7	6	17,1	2	5,7	1	2,9
4	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan.	13	37,1	19	54,3	3	8,6	0	0,0	0	0,0
5	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.	15	42,9	19	54,3	1	2,9	0	0,0	0	0,0
6	Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik.	15	42,9	15	42,9	5	14,3	0	0,0	0	0,0
7	Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier.	13	37,1	18	51,4	4	11,4	0	0,0	0	0,0
8	Mendapat kesempatan promosi jabatan	15	42,9	16	45,7	4	11,4	0	0,0	0	0,0

9	Ketepatan waktu pemberian gaji	13	37,1	18	51,4	4	11,4	0	0,0	0	0,0
10	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar.	18	51,4	16	45,7	1	2,9	0	0,0	0	0,0
11	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik.	7	20,0	14	40,0	14	40,0	0	0,0	0	0,0
12	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	4	11,4	20	57,1	11	31,4	0	0,0	0	0,0
13	Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja	2	5,7	13	37,1	16	45,7	4	11,4	0	0,0
14	Suasana kerja pada organisasi ini membuat nyaman	12	34,3	18	51,4	5	14,3	0	0,0	0	0,0

*Sumber: Data diolah 2019.*

Tabel 4.6 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa karyawan sangat setuju dengan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan 10 dengan jumlah jawaban 18 orang (51,4%) dengan item pernyataan Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar dan untuk jawaban tidak setuju responden paling tinggi terdapat pada pernyataan 13 dengan jumlah jawaban 4 orang (11,4%) dengan item pernyataan Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada 15 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $Sig < Alpha$ , maka valid dan apabila  $Sig > Alpha$ , maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Karyawan**  
**Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 01	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,029	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,016	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,035	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,038	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid

*Sumber: Data diolah tahun 2019.*

Tabel 4.7 hasil uji untuk variabel kepuasan kerja tingkat kinerja sebanyak 14 butir pernyataan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Karyawan**  
**Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 01	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,007	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,044	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,014	0,05	Sig < Alpha	Valid

Butir 12	0,042	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,005	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2019.

Tabel 4.8 hasil uji untuk variabel kepuasan kerja tingkat harapan sebanyak 14 butir pernyataan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat harapan berstatus valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan rumus *alpha chronbach*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja**

	Nilai Alpha Chronbach	Reliabilitas
Tingkat Kinerja	0,913	Sangat Tinggi
Tingkat Harapan	0,910	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah tahun 2019.

Tabel hasil perhitungan *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus tingkat kinerja dan kepuasan kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus tingkat harapan menghasilkan nilai *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan kerja karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus tingkat kinerja sebesar 0,913 dapat di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi dan variabel kepuasan kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus tingkat harapan sebesar 0,910 di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi.



### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

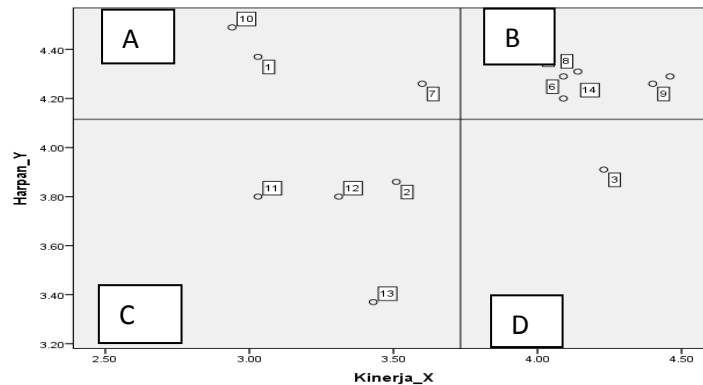
Hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian**  
**Harapan Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**  
**Kabupaten Tanggamus**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Skor Kepuasa n
1	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik.	106	153	3,03	4,37	-1,34
2	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan	123	135	3,51	3,86	-0,34
3	Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan	148	137	4,23	3,91	0,31
4	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan.	156	150	4,46	4,29	0,17
5	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.	140	154	4,00	4,40	-0,40
6	Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik.	143	150	4,09	4,29	-0,20
7	Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier	126	149	3,60	4,26	-0,66
8	Mendapat kesempatan promosi jabatan	145	151	4,14	4,31	-0,17
9	Ketepatan waktu pemberian gaji	154	149	4,40	4,26	0,14
10	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar	103	157	2,94	4,49	-1,54
11	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik.	106	133	3,03	3,80	-0,77
12	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	116	133	3,31	3,80	-0,49
13	Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja	120	118	3,43	3,37	0,06
14	Suasana kerja pada organisasi ini membuat	143	147	4,09	4,20	-0,11
<b>Jumlah</b>		<b>1829</b>	<b>2016</b>	<b>52,26</b>	<b>57,60</b>	<b>-5,34</b>
<b>Rata – Rata</b>		<b>130.64</b>	<b>144</b>	<b>3,73</b>	<b>4,11</b>	<b>-0,38</b>

Sumber: Data diolah tahun 2019.

Tabel 4.11 terdapat rata – rata  $\bar{X}$  sebesar 3,73 dan rata – rata  $\bar{Y}$  sebesar 4,11 didapat dari perhitungan :Selanjutnya unsur – unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut:



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kepuasan Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

**Kuadran A:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting oleh karyawan namun belum terlaksana dengan baik oleh Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus. Atribut yang berada dalam kuadran A sebagai berikut:

- a. Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik (*Item 1*)
- b. Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier (*Item 7*)
- c. Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar (*Item 10*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut menjadi skala prioritas utama oleh pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus yang harus diperbaiki.

**Kuadran B:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap penting untuk karyawan dan sudah terlaksana dengan baik oleh . Atribut yang berada dalam kuadran B sebagai berikut :

- a. Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan (*Item 5*)
- b. Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik (*Item 6*)
- c. Mendapat kesempatan promosi jabatan (*Item 8*)
- d. Ketepatan waktu pemberian gaji (*Item 9*)
- e. Suasana kerja pada organisasi ini membuat nyaman (*Item 14*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus, atribut-atribut yang ada didalamnya sudah berjalan dengan baik.

**Kuadran C:**

Menunjukkan bahwa atribut –atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan kinerja yang dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus kurang baik. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan (*item 2*)
- b. Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik (*item 11*)
- c. Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan(*item 12*)
- d. Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja(*item 13*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut dapat diabaikan atau dapat dilakukan pembenahan bagi pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus kurang baik..

**Kuadran D:**

Menunjukkan atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamusnamun

dilaksanakan berlebihan oleh perusahaan. menjadi faktor kepuasan kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus yang tidak ada pada kuadran ini sebagai berikut :

Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan (*item 3*)

Dengan demikian atribut-atribut tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

**Tabel 4.11**  
**Perhitungan Rata – Rata Variabel Kinerja Dan Harapan Karyawan**  
**Untuk Mencapai Kepuasan Kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap**  
**Talang Padang Kabupaten Tanggamus**

No.	Pernyataan	Kinerja	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
		$X_i$	$Y_i$		
<b>ISI PEKERJAAN</b>					
1	Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik.	3,03	4,37	<b>3,27</b>	<b>4,11</b>
2	Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan.	3,51	3,86		
<b>SUPERVISI</b>					
3	Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan	4.23	3.91	<b>4.34</b>	<b>4.10</b>
4	Atasan konsisten dalam menerapkan peraturan.	4.46	4.29		
<b>ORGANISASI DAN MANAJEMEN</b>					
5	Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan.	4.00	4.40	<b>4.04</b>	<b>4.34</b>
6	Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik.	4.09	4.29		
<b>KESEMPATAN UNTUK MAJU</b>					
7	Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier.	3.60	4.26	<b>3.87</b>	<b>4.29</b>
8	Mendapat kesempatan promosi jabatan	4.14	4.31		
<b>GAJI</b>					
9	Ketepatan waktu pemberian gaji	4.40	4.26	<b>3.67</b>	<b>4.37</b>

10	Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar.	2.94	4.49		
<b>REKAN KERJA</b>					
11	Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik.	3.03	3.80	<b>3.17</b>	<b>3.80</b>
12	Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan	3.31	3.80		
<b>KONDISI PEKERJAAN</b>					
13	Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja	3.43	3.37	<b>3.76</b>	<b>3.79</b>
14	Suasana kerja pada organisasi ini membuat	4.09	4.20		

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata determinan Kepuasan kerja yang menjadi faktor Kepuasan kerja Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian Kinerja :

1. Tingkat kesesuaian karyawan > 100%, berarti kepuasan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh perusahaan.
2. Tingkat kesesuaian karyawan = 100%, berarti kepuasan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh perusahaan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kepuasan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh perusahaan. Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Kriteria Indeks Kepuasan**

No	Persentase	ketegori
1	50% atau < 50%	Kurang Puas
2	50% sampai 80%	Cukup Puas
3	80% atau > 80%	Puas

Sumber : Tungningrat, 2012

**Tabel 4.13**  
**Nilai Rata – Rata Determinan Kepuasan Kerja**  
**Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**  
**Kabupaten Tanggamus**

No	Detrminan Kepuasan	Kinerja X	Harapan Y	Tingkat Kesesuaian	Kategori
1	Isi Pekerjaan	3,27	4,11	79,51	Cukup Puas
2	Supervisi	4,34	4,10	105,92	Puas
3	Organisasi Dan Manajemen	4,04	4,34	93,09	Puas
4	Kesempatan Untuk Maju	3,87	4,29	90,33	Puas
5	Gaji	3,67	4,37	83,99	Puas
6	Rekan Kerja	3,17	3,80	83,46	Puas
7	Kondisi pekerjaan	3,76	3,79	99,25	Puas
Rata – rata				90,79	Puas

*Sumber : Data diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.14 kepuasan kerja karyawan di Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus, hasil rata-rata tingkat harapan dengan tingkat kepuasan karyawan diperoleh hasil rata-rata sebesar 90,79 Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus berada pada kategori “puas” yang berarti bahwa setiap atribut tersebut melebihi harapan mengenai kepuasan.

#### **4.4 Pembahasan**

Hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) adalah :

##### **1. Kuadran A**

3 atribut yang berada di dalam kuadran A di Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus yaitu Pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dengan ordinat 3,03 (kinerja) dan 4,37 (harapan), Organisasi memberikan kesempatan untuk mengembangkan karier dengan ordinat 3,60 (kinerja) dan 4,26 (harapan) dan Gaji yang diterima dapat memenuhi kebutuhan dasar dengan ordinat 2,94 (kinerja) dan 4,49 (harapan). Atribut-atribut kepuasan yang berada dalam kuadran A dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan karyawan. Karena karyawan memiliki harapan yang besar terhadap atribut-atribut dan atribut-atribut tersebut dan dinilai sangat penting oleh karyawan, tetapi kinerja yang dihasilkan oleh Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus dinilai masih belum memuaskan bagi karyawan. Maka penanganan terhadap atribut-atribut yang berada dalam kuadran A perlu diprioritaskan dan ditingkatkan seperti memberi apresiasi pekerjaan, memberikan peluang karir dan memberikan gaji yang sesuai bagi karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus akan meningkatkan kepuasan bagi karyawan. Apabila tidak ditingkatkan dan diprioritaskan maka dapat berdampak ketidakpuasan karyawan.

##### **2. Kuadran B**

5 atribut yang berada di dalam kuadran B ini yaitu Prosedur yang ditetapkan dapat menambah kedisiplinan dengan ordinat 4,00 (kinerja) dan 4,40 (harapan), Peraturan yang ditetapkan berjalan dengan baik dengan ordinat 4,09 (kinerja) dan 4,29 (harapan), Mendapat kesempatan promosi jabatan dengan ordinat 4,14 (kinerja)

dan 4,31 (harapan), Ketepatan waktu pemberian gaji dengan ordinat 4,40 (kinerja) dan 4,26 (harapan) dan Suasana kerja pada organisasi ini membuat nyaman dengan ordinat 4,09 (kinerja) dan 4,20 (harapan). Karyawan merasa terpuaskan dengan kinerja yang diberikan oleh pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus, dengan demikian atribut ini harus tetap dipertahankan serta dapat ditingkatkan menjadi lebih baik serta atribut dalam kuadran B harus dikelola dengan baik karena memiliki keunggulan bagi karyawan dalam hal kepuasan kerja. Oleh karena itu Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus terus mempertahankan prosedur yang di tetapkan, peraturan yang dijalankan dengan baik, promosi jabatan, ketepatan gaji yang diberikan dan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus sehingga karyawan akan merasa puas.

### **3. Kuadran C**

4 atribut berada dalam kuadran C yaitu Pekerjaan yang diberikan menambah kemampuan dan keterampilan dengan ordinat 3,51 (kinerja) dan 3,86 (harapan), Hubungan antar rekan kerja terjalin dengan baik dengan ordinat 3,03 (kinerja) dan 3,80 (harapan), Dukungan dari rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan dengan ordinat 3,31 (kinerja) dan 3,80 (harapan) dan Tersedianya sarana dan prasarana di ruang kerja 3,43 (kinerja) dan 3,37 (harapan). Kuadran ini memuat atribut-atribut kepuasan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang rendah. Atribut-atribut kepuasan yang termasuk ke dalam kuadran C dirasakan tidak terlalu penting oleh karyawan dan pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus. Sehingga pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus tidak perlu melakukan perbaikan yang berlebihan untuk atribut kepuasan karyawan



dikarenakan karyawan tidak mendapatkan masalah dalam hal pekerjaan yang meningkatkan kemampuan, hubungan antar karyawan, dukungan antar karyawan serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus sudah cukup baik.

#### **4. Kuadran D**

1 atribut yang berada di kuadran D yaitu Karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan oleh atasan 4,23 (kinerja) dan 3,91 (harapan). Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi karyawan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan Hal ini menunjukkan tidak efektif melibatkan bawahan untuk mengambil keputusan.

Dengan hasil perhitungan rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing-masing atribut kepuasan kerja pada tabel tingkat kesesuaian didapat penilaian tertinggi berada pada atribut supervisi dengan tingkat kesesuaian sebesar 105.92 dengan demikian hal ini masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini terlihat pada beberapa atribut yang masuk dalam determinan kepuasan kerja dari tingkat yang di harapkan oleh karyawan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil analisis data atas kepuasan kerja pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus dengan metode *Importance Performace Analysis* (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikator Isi Pekerjaan dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 79,51% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori cukup puas
2. Indikator Supervisi dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 105,92% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas
3. Indikator Organisasi Dan Manajemen dengan nilai tingkat kepuasan 93,09% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas
4. Indikator Kesempatan Untuk Maju dengan nilai tingkat kepuasan 90,33% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas
5. Indikator Gaji dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 83,99% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas
6. Indikator Rekan Kerja dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 83,46% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas
7. Indikator Kondisi pekerjaan dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 99,25% yang artinya tingkat kesesuaian dalam kategori puas

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus**

Hasil dari perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus sebagai berikut:

1. Merekomendasikan kepada pihak puskesmas rawat inap talang padang kabupaten tanggamus perlu untuk meningkatkan Gaji yang diterima karyawan agar dapat memenuhi kebutuhan dari karyawan sehingga akan terciptanya kepuasan dalam bekerja
2. Merekomendasikan kepada pihak puskesmas rawat inap talang padang kabupaten tanggamus perlu untuk meningkatkan standar pekerjaan bagi pegawai agar dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik sehingga akan terciptanya kepuasan dalam bekerja.
3. Merekomendasikan kepada pihak puskesmas rawat inap talang padang kabupaten tanggamus perlu untuk meningkatkan hubungan antar rekan kerja berbagi pengalaman sehingga akan terciptanya kepuasan dalam bekerja

### **5.2.2 Bagi Institusi**

Bagi Institusi pendidikan khususnya IIB Darmajaya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan atau materi pembelajaran baik kalangan mahasiswa pendidikan sarjana maupun profesi agar dapat mengembangkan penelitian sehingga dapat menyempurnakan penelitian yang sudah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, Bagus. 2014. Determinan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. X Medan. Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 01. Fakultas Ekonomi STIE Harapan Medan
- Heriyanto, Putiri Bhuana Katili Dan Nuraida Wahyuni. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Manajemen Perusahaan PT. XYZ. Jurnal Teknik Industri Vol. 5 No. 3 November 2017. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Untirta.
- Ilahi, Dede Kurnia, Mochamad Djudi Mukzam Dan Arik Prasetya. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 44 No.1. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Mansukra, Aidil, Eliza Dan Suardi Tarumun. 2017. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Rokan Kecamatan Pagarantapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Jurnal Agribisnis Vol 19 No. 1 Juni 2017. Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Riau.
- Nolandari, Shelly, Henmaidi Dan Alizar Hasan. 2015. Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Aplp & A Pt Semen Padang (PT X). urnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 14 No. 2.
- Putra, Randa Septiawan. 2018. Pengaruh Keterikatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Cv. Honda Semoga Jaya). Psikoborneo, Volume 6, Nomor 1. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman
- Riskyah, Indah Ria. 2015. Analisis Kinerja Developer Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Di Kota Malang. Jurnal Rekayasa Sipil. Volume.9 No.2. Fakultas Teknik Brawijaya

- Tuningrat Ida Ayu Mahatma, I Ketut Satriawan Dan I Gusti Ayu Sri Lestari. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Kompensasi Yang Diberikan Perusahaan (Studi Kasus Di Perusahaan Kopi Banyuatis). PIRAMIDA Vol. VIII No. 2. Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Udayana.
- Wolo, Petrus Dala Rina Trisnawati dan Wiyadi. 2015. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawatpada Rsud Tni Au Yogyakarta. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 2. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Wicaksono, Awang Setiawan dan Nyimas Nurhanisah. 2018. Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Kerja Dan Cara Mengekspresikan Tingkat Kepuasan Kerja Yang Rendah Pada Karyawan Dengan Masa Kerja Di Atas Tiga Puluh Tahun. Program Studi Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresi
- Wilujeng, Fuji Rahayu Dan Reynaldi Kusumo. 2018. Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). Journal of Industrial Engineering and Management Systems Vol. 11, No. 2. Program Studi Teknik Industr



**PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS  
DINAS KESEHATAN**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PUSKESMAS TALANGPADANG**

Alamat : Jln. Raden Intan Telp (0729) 41061 Talangpadang Kab.Tanggamus  
Email : pkmtalangpadang@gmail.com



Talangpadang, 02 September 2019

Nomor : 440 / 3620 / 23 / 2019  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Di -

**Tempat**

Dengan Hormat,  
Sesuai dengan surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya pada Tanggal 09 Agustus 2019 dengan No. Penelitian. 022/DMJ/DEKAN/BAAK/VIII-19, dalam rangka memenuhi persyaratan bagi mahasiswa di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung Tahun Akademik 2018/2019 dan Izin Penelitian No. 440/4258/23/2019 Perihal tentang tersebut diatas yang di Tanda Tangani Plh. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten tanggamus pada tanggal 12 Agustus 2019.

Judul Penelitian : **“ANALISIS KEPUASAN KERJA  
PERAWAT PADA PUSKESMAS RAWAT  
INAP TALANG PADANG KABUPATEN  
TANGGAMUS”**

Atas nama : Widi Ersalia

Kami dari Pihak UPTD. Puskesmas Talangpadang tidak Keberatan Mahasiswa tersebut melakukan Penelitian.  
Demikian Surat Balasan ini kami sampaikan, atas Perhatiannya di Ucapkan Termakasih.

Kepala UPTD. Puskesmas Talangpadang



**EM WINARTO,SKM.MM**  
NIP.19760716 199502 1001

## Lampiran 1



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, JURUSAN MANAJEMEN,  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung. Lampung 35142

Hal : Permohonan Dalam Bantu Pengisian Kuesioner Responden

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Sdr/i: Responden Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus.

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk Program Studi Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen IIB Darmajaya, Bandar Lampung, dengan judul penelitian tentang “Analisis Kepuasan Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus”. Dalam hal ini pekenankan saya memperkenalkan identitas diri sebagai penulis dalam penelitian ini:

Nama : Widi Ersalia

Npm : 1512110386

Jurusan : Manajemen

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner ini semata-mata untuk memperoleh data-data syarat dalam pelaksanaan penelitian ini. oleh karenanya diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr, agar mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan keadaan dan pengalaman selama ini terhadap Kepuasan Kerja selama bekerja pada Puskesmas Rawat Inap Talang Padang Kabupaten Tanggamus. Atas perhatian dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dari Bapak/Ibu Sdr/i, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Bandar Lampung, 11 Februari 2019

Hormat saya,

**Widi Ersalia**

Npm: 1512110386

**KUESIONER PENELITIAN**

No	
Kuesioner	

**PETUNJUK PENGISIAN :**

1. Jawablah pernyataan ini menurut pendapat anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi orang lain.
2. Pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan
3. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (  $\checkmark$  ) pada kolom yang disediakan.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Laki – Laki  Perempuan

Usia :  20 - 24 Tahun  30 – 34 Tahun  
 25 – 29 Tahun  > 35 Tahun

Pendidikan Terakhir :  Diploma (D3)  Pasca Sarjana (S2)  
 Sarjana (S1)

Lama Kerja :  1 – 3 Tahun  7 – 9 Tahun  
 4 – 6 Tahun  > 10 Tahun







## Lampiran 2

### 1. Hasil Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Kinerja

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K_TOTAL
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	58
3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	52
5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	49
1	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	40
1	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	46
1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	43
1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	43
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	50
3	2	4	4	3	3	1	3	4	3	2	2	2	4	39
2	2	3	4	3	2	1	2	4	1	2	2	2	4	31
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	45
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	47
4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	61
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	61
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	62
4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	61
3	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	53
4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	54
4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	58
3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	53
4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	57
4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	59
4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	52
4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	55
4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	59
2	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	52
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	47
4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	5	60
1	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	40
1	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	46
1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	43
3	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	53
4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	54

## 2. Hasil Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Harapan

H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H_TOTAL
5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	60
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	43
4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	52
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	53
4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	50
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	48
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	49
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	65
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	66
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	66
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	63
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	67
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	49
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	64
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	51
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	64
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	52
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54

### Lampiran 3

#### Hasil Jawaban Karakteristik Responden

##### 1. Hasil Jawaban Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Laki-Laki	13	37.1	37.1
Valid	Perempuan	22	62.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0

##### 2. Hasil Jawaban Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	20 - 24 Tahun	8	22.9	22.9
	25 - 29 Tahun	13	37.1	60.0
Valid	30 - 34 Tahun	9	25.7	85.7
	> 35 Tahun	5	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0

##### 3. Hasil Jawaban Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan_Terakhir				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Diploma (D3)	21	60.0	60.0
Valid	Sarjana (S1)	11	31.4	91.4
	Pasca Sarjan (S2)	3	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0

#### 4. Hasil Jawaban Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama\_Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 -3 Tahun	13	37.1	37.1	37.1
4 - 6 Tahun	16	45.7	45.7	82.9
Valid 7 - 9 Tahun	4	11.4	11.4	94.3
> 10 tahun	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

#### Lampiran 4

##### 1. Hasil Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	20.0	20.0	20.0
2	2	5.7	5.7	25.7
Valid 3	10	28.6	28.6	54.3
4	15	42.9	42.9	97.1
5	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	14.3	14.3	14.3
3	9	25.7	25.7	40.0
Valid 4	19	54.3	54.3	94.3
5	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	8.6	8.6	8.6
3	1	2.9	2.9	11.4
Valid 4	16	45.7	45.7	57.1
5	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5.7	5.7	5.7
Valid 4	15	42.9	42.9	48.6
5	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	8.6	8.6	8.6
3	5	14.3	14.3	22.9
Valid 4	16	45.7	45.7	68.6
5	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.9	2.9	2.9
3	3	8.6	8.6	11.4
Valid 4	23	65.7	65.7	77.1
5	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	5.7	5.7	5.7
2	3	8.6	8.6	14.3
3	9	25.7	25.7	40.0
4	14	40.0	40.0	80.0
5	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.9	2.9	2.9
3	2	5.7	5.7	8.6
4	23	65.7	65.7	74.3
5	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5.7	5.7	5.7
4	17	48.6	48.6	54.3
5	16	45.7	45.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	



**K10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	8.6	8.6	8.6
2	4	11.4	11.4	20.0
3	21	60.0	60.0	80.0
4	6	17.1	17.1	97.1
5	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	5.7	5.7	5.7
2	6	17.1	17.1	22.9
3	16	45.7	45.7	68.6
4	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	5.7	5.7	5.7
2	4	11.4	11.4	17.1
3	11	31.4	31.4	48.6
4	17	48.6	48.6	97.1
5	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	5.7	5.7	5.7
2	4	11.4	11.4	17.1
3	8	22.9	22.9	40.0
4	19	54.3	54.3	94.3
5	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**K14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	5.7	5.7	5.7
2	1	2.9	2.9	8.6
3	2	5.7	5.7	14.3
4	17	48.6	48.6	62.9
5	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**2. Hasil Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan****H1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	5.7	5.7	5.7
4	18	51.4	51.4	57.1
5	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	28.6	28.6	28.6
4	20	57.1	57.1	85.7
5	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.9	2.9	2.9
2	2	5.7	5.7	8.6
3	6	17.1	17.1	25.7
4	16	45.7	45.7	71.4
5	10	28.6	28.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	8.6	8.6	8.6
4	19	54.3	54.3	62.9
5	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2.9	2.9	2.9
4	19	54.3	54.3	57.1
5	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	14.3	14.3	14.3
4	15	42.9	42.9	57.1
5	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	11.4	11.4	11.4
4	18	51.4	51.4	62.9
5	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	11.4	11.4	11.4
4	16	45.7	45.7	57.1
5	15	42.9	42.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	11.4	11.4	11.4
4	18	51.4	51.4	62.9
5	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2.9	2.9	2.9
4	16	45.7	45.7	48.6
5	18	51.4	51.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	40.0	40.0	40.0
4	14	40.0	40.0	80.0
5	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	31.4	31.4	31.4
4	20	57.1	57.1	88.6
5	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**H13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	11.4	11.4	11.4
3	16	45.7	45.7	57.1
4	13	37.1	37.1	94.3
5	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	











H10	Pearson	.39	.17	.57	.04	.77	.47	.59	.38	.472	1	.52	.39	.472	.59	.700**
	Correlation	5	2	9*	3	9**	2	2*	9			2*	5		2*	
	Sig. (2-tailed)	.14	.54	.02	.87	.00	.07	.02	.15	.076		.04	.14	.076	.02	.004
H11	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson	.66	.41	.27	.32	.53	.08	.18	.44	.329	.52	1	.75	.329	.47	.619*
	Correlation	1**	1	7	9	3*	2	9	7		2*		6**		2	
H12	Sig. (2-tailed)	.00	.12	.31	.23	.04	.77	.50	.09	.231	.04		.00	.231	.07	.014
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson	.55	.35	.15	.34	.46	.10	.25	.42	.109	.39	.75	1	.109	.51	.530*
H13	Correlation	4*	7	7	2	3	9	0	3		5	6**		8*		
	Sig. (2-tailed)	.03	.19	.57	.21	.08	.70	.36	.11	.700	.14	.00		.700	.04	.042
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
H14	Pearson	.26	.21	.61	.39	.54	.39	.43	.36	1.00	.47	.32	.10	1	.43	.693**
	Correlation	4	6	6*	2	3*	2	5	8	0**	2	9	9		5	
	Sig. (2-tailed)	.34	.43	.01	.14	.03	.14	.10	.17	.000	.07	.23	.70		.10	.004
H14	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson	.33	.26	.23	.43	.64	.43	.73	.42	.435	.59	.47	.51	.435	1	.679**
	Correlation	9	4	6	5	5**	5	2**	3		2*	2	8*			
H_TOT	Sig. (2-tailed)	.21	.34	.39	.10	.00	.10	.00	.11	.105	.02	.07	.04	.105		.005
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Pearson	.71	.66	.73	.52	.89	.73	.72	.83	.693*	.70	.61	.53	.693*	.67	1
AL	Correlation	5**	6**	1**	5*	1**	5**	7**	4**		0**	9*	0*		9**	
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.04	.00	.00	.00	.00	.004	.00	.01	.04	.004	.00	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 6

### Hasil Uji Reliabilitas

#### 1. Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	14

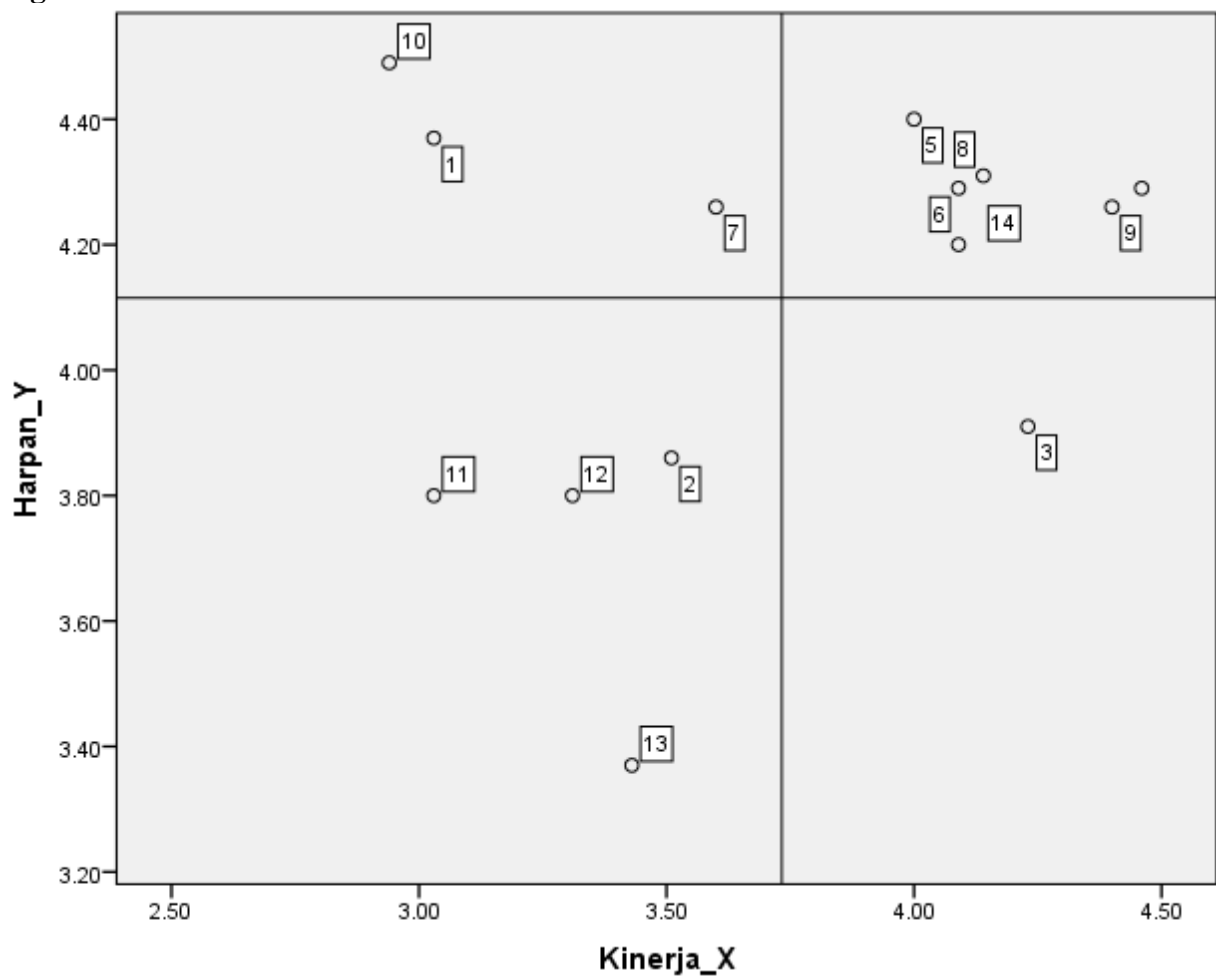
#### 2. Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Harapan

Reliability Statistics

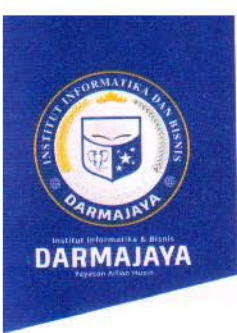
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	14

## Lampiran 7

### Diagram Kartesius







Bandar Lampung, 09 Agustus 2019

Nomor : Penelitian.022/DMJ/DEKAN/BAAK/VIII-19  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
**Puskesmas Rawat Inap Talang Padang**

Di –  
Jl. Raden Intan, Banding Agung, Talang Padang, Kab. Tanggamus, Lampung

Dengan hormat,

Berdasarkan dengan peraturan Akademik Institut Informatika dan Bisnis (IIB) bahwa mahasiswa/i Strata Satu (S1) yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan untuk memiliki pengalaman kerja dengan melaksanakan Penelitian dan membuat laporan yang waktunya sesuai dengan kalender Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Untuk itu kami mohon kerja sama Bapak/Ibu agar kiranya dapat menerima mahasiswa/i untuk melakukan Penelitian, yang pelaksanaannya dimulai dari tanggal **12 Agustus s.d 12 September 2019** (selama satu bulan)

Adapun mahasiswa/i tersebut adalah :

<b>Nama</b>	<b>: Widi Ersalia</b>
<b>NPM</b>	<b>: 1512110386</b>
<b>Jurusan</b>	<b>: S1 Manajemen</b>
<b>Jenjang</b>	<b>: Strata Satu (S1)</b>

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE.,M.Sc**  
**NIK. 30040419**

Tembusan:

1. Jurusan S1 Manajemen
2. Arsip