

SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO TAHUN 2022

INTAN MUTIARA

K011181301



PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH POSO TAHUN 2022**

Disusun dan diajukan oleh

**INTAN MUTIARA
K011181301**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelasaan Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
pada tanggal 17 Oktober 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH
NIP. 195504141986011001


Rini Anggraeni, SKM., M.Kes
NIP. 197703112002122001

Ketua Program Studi,



PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Senin
Tanggal 17 Oktober 2022.

Ketua : Prof.Dr.dr.H.M.Alimin Maidin ,MPH (.....)

Sekretaris : Rini Anggraeni,SKM.,M.Kes (.....)

Anggota :

1. Nurmala Sari,SKM.,M.Kes.,MA (.....)

2. A.Wahyuni,SKM.,M.Kes (.....)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Intan Mutiara
NIM : K011181301
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
No. Hp : 085342088117
E-mail : intanmutiaraa30@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “**GAMBARAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POSO TAHUN 2022**” benar bebas plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 17 oktober 2022

Yang membuat pernyataan


Intan Mutiara

RINGKASAN

**Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Manajemen Rumah Sakit
Skripsi, 2022**

Intan Mutiara

“Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Kota Tahun 2022”

(+ 101 halaman + 24 tabel + 8 lampiran)

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat seringkali mengalami permasalahan yang menyangkut tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang dianggap kurang memadai atau memuaskan.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus-September 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan rumah sakit yang bekerja di rumah sakit umum daerah poso .Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu random sampling dengan total sampel yang digunakan berjumlah 232 karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan yang merasa puas terhadap kondisi pekerjaan (29.7%).rekan kerja (47.4%).Insentif (67.7%).Partisipasi (62.9%).hubungan dengan atasan (61.6%).ruang kerja 79.3%.fasilitas sarana prasarana (72.8%).pendidikan dan pelatihan (88.4%) Pengembangan karir (58.6%).kepemimpinan (75.4%).kerja sama (92.2%).

Kesimpulan terdapat 9 dimensi kepuasan kerja karyawan yang masih dibawah standar kepuasan kerja menurut menteri kesehatan yaitu sebesar 80%.

Kata kunci : Kepuasan kerja, karyawan, rumah sakit
Daftar Pustaka : 50 (1959-2021)

SUMMARY

**Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Hospital management
Thesis, 2022**

Intan Mutiara

“Overview of Employee Job Satisfaction at the Poso City Regional General Hospital in 2022”

(VII + 101 pages + 24 tables + 8 appendices)

Hospitals as a form of health service organization that provide comprehensive health services including promotive, preventive, curative and rehabilitative aspects for all levels of society often experience problems related to public dissatisfaction with the quality of hospital services which are considered inadequate or satisfactory.

This research was conducted in August-September 2022. The type of research used is descriptive research using a quantitative approach. The population of this study were all hospital employees who worked in the Poso area general hospital. The sample used in this study was random sampling with a total sample of 232 employees.

The results of this study indicate that job satisfaction of employees who are satisfied with work conditions (29.7%). Coworkers (47.4%). Incentives (67.7%). Participation (62.9%). Relationship with superiors (61.6%). Workspace 79.3%. .facilities and infrastructure (72.8%).education and training (88.4%) career development (58.6%).leadership (75.4%).cooperation (92.2%).

The conclusion is that there are 9 dimensions of employee job satisfaction that are still below the standard of job satisfaction according to the minister of health, which is 80%.

Keywords: job satisfaction, employees, hospital

Bibliography : 50 (1959-2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan karunia-Nya, Skripsi yang berjudul “Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2022”

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan keahlian.
2. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan keahlian.
3. Bapak Prof.Dr.dr.M.Alimin Maidin,MPH dan Ibu Rini Anggraeni, SKM,M.Kes sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan bimbingan sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
4. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung dan mendoakan agar penyusunan proposal ini terselesaikan dengan baik.
5. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian proposal skripsi namun tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis senantiasa menerima kritik dan saran yang dapat membangun penulis agar menjadi lebih baik. Akhirnya, semoga Tuhan senantiasa memberikan berkat dan rahmat yang melimpah bagi kita semua.

DAFTAR ISI

RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN	9
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Kerja	10
2.2 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	20
2.3 Tabel Sintesa Penelitian.....	24
2.4 Kerangka Teori.....	32
BAB III	33
KERANGKA KONSEP	33
3.1 Dasar Pemikiran Variabel yang diteliti.....	33
3.2 Kerangka Konsep.....	34
3.3 Definisi Konseptual	35
BAB IV	48
METODE PENELITIAN	48

4.1	Jenis Penelitian	48
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
4.3	Populasi dan Sampel.....	48
4.4	Instrumen Penelitian	50
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	50
4.6	Pengolahan dan Analisis Data	51
BAB V		53
5.1	Gambaran umum lokasi penelitian	53
5.2	Hasil Penelitian.....	54
5.3	Pembahasan	80
BAB VI.....		93
KESIMPULAN DAN SARAN		93
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN		103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sintesis Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit	25
Tabel 3. 1 Kriteria Objektif dan Definsi Operasional.....	35
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	55
Tabel 5.2 Distribusi Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Tingkat Maturitas di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	57
Tabel 5.3 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Kondisi Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	59
Tabel 5.4 Distribusi Responden berdasarkan Kondisi Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	60
Tabel 5.5 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Rekan kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	61
Tabel 5.6 Distribusi Responden berdasarkan Rekan kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	62
Tabel 5.7 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan insentif di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	63
Tabel 5.8 Distribusi Responden berdasarkan Insentif di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	64
Tabel 5.9 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan partisipasi di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	65
Tabel 5.10 Distribusi responden berdasarkan Partisipasi di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	65
Tabel 5.11 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Hubungan dan Atasan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	67
Tabel 5.12 Distribusi responden berdasarkan Hubungan dan Atasan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	68
Tabel 5.13 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Ruang Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	69
Tabel 5.14 Distribusi responden berdasarkan Ruang Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	70
Tabel 5.15 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan fasilitas sarana prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	71

Tabel 5.16 Distribusi responden berdasarkan Sarana Prasarana (non medis) di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	72
Tabel 5.19 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pelatihan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	73
Tabel 5.20 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan dan pelatihan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	73
Tabel 5.21 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Pengembangan karir di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	75
Tabel 5.22 Distribusi responden berdasarkan Pengembangan Karir di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	75
Tabel 5.23 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022	76
Tabel 5.24 Distribusi responden berdasarkan Kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	77
Tabel 5.25 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Kerja sama di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	79
Tabel 5.26 Distribusi responden berdasarkan Kerja Sama di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Teori Peneliti.....	32
Gambar 3 1 Kerangka Konsep.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	104
LAMPIRAN 2	109
LAMPIRAN 3	113
LAMPIRAN 4	126
LAMPIRAN 5	133
LAMPIRAN 6	137
LAMPIRAN 7	139
LAMPIRAN 8	142

DAFTAR SINGKATAN

RS	(Rumah Sakit)
RSUD	(Rumah Sakit Umum Daerah)
RSUP	(Rumah Sakit Umum Pusat)
SDM	(Sumber Daya Manusia)
SPSS	(<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)
SARS	(Severe Acute Respiratory Syndrome)
WHO	(World Health Organization)
WFH	(Work From Home)

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada 31 Desember 2019, WHO China Country Office melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina sebagai jenis baru coronavirus (novel coronavirus, 2019-nCoV) atau Covid-19. Penambahan jumlah kasus Covid-19 berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi penyebaran ke luar wilayah Wuhan dan negara lain (Kemenkes, 2020). Coronavirus adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat yang terjadi pada hewan ataupun manusia. Manusia yang terjangkit virus tersebut akan menunjukkan tanda-tanda penyakit infeksi saluran pernapasan mulai dari flu sampai yang lebih serius, seperti Middle East Respiratory Syndrome (SARS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) atau sindrom 2 pernapasan akut (Nasution et al., 2021). Pemerintah Indonesia mengumumkan kasus pertama adanya Covid-19 di Indonesia terjadi pada 2 Maret 2020.

Di era pandemi covid-19 di tahun 2020 ini banyak memberikan pengaruh yang besar terhadap keberlangsungan aktivitas manusia sehari-hari. Tercatat sampai dengan tanggal 24 Januari 2021, angka kasus terkonfirmasi positif covid-19 di dunia sebanyak 97.464.094 orang dan tercatat sebanyak 2.112.689 orang (2,17%) kasus meninggal akibat covid-19. Di Indonesia tercatat 977.474 orang terkonfirmasi positif covid-19 dan

sebanyak 27.664 orang (2,83%) kasus meninggal.Indonesia merupakan negara dengan kasus covid-19 tertinggi di Asia Tenggara.

Kabupaten Poso merupakan salah satu kota dengan Zona Merah. Tercatat sebanyak 1.801 orang terkonfirmasi positif covid-19 dan sebanyak 57 (3,16%) orang kasus meninggal. Dari data tersebut menjadi perhatian bagi Kabupaten Poso dalam menangani kasus terkonfirmasi positif covid-19 mulai dari pencegahan,deteksi dini,sampai dengan pengobatannya. Pemerintah daerah berupaya melayani masyarakat dengan memberikan instruksi protokol kesehatan dan *guideline* penanganan covid-19 kepada fasilitas kesehatan termasuk puskesmas.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Riski Rahmawati & Zainal Abidin,2022) di salah satu rumah sakit pada satu daerah di Jawa Timur yang termasuk kategori Zona Merah dimana pandemi yang ada dalam daerah tersebut sudah tidak terkendali, adalah pekerjaan yang tetap berjalan tanpa berlakunya aturan WFH dari rumah sakit sedangkan lingkungan kerja tidak mendukung. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan yaitu merasa cemas saat tetap harus bekerja di lingkungan rumah sakit (WFO) sehingga membuat karyawan kurang mampu mengatasi tuntutan pekerjaannya di tengah pandemi. Hal ini menunjukkan adanya fenomena stres kerja yang dirasakan karyawan SDM rumah sakit yang WFO di salah satu daerah Jawa Timur sehingga tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran stres kerja pada karyawan SDM rumah sakit yang WFO.

Stres kerja adalah kondisi dimana tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan pekerja dalam menghadapinya sehingga menyebabkan terganggunya fungsi normal fisik maupun psikologis pekerja (Beehr & Newman, 1978). Tiga gejala stres kerja: (1) Gejala psikologis ditandai dengan adanya kecemasan, ketegangan, kebingungan, dan hal-hal psikologis yang mempengaruhi kinerja karyawan; (2) Gejala fisiologis ditandai dengan adanya gejala seperti meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, merasa letih atau lelah, kehabisan tenaga, pusing, dan gangguan fisik lain yang muncul akibat adanya tekanan kerja; (3) Gejala seperti absensi, menunda dan menghindari pekerjaan, menurunnya prestasi dan produktivitas, dan perilaku lain yang mengganggu pekerjaan dan interaksi dengan orang lain (Beehr & Newman, 1978).

Menurut penelitian terdahulu (Chou et al., 2014), urutan prevalensi terjadinya burnout dan stres kerja di antara lima profesi medis dari yang tertinggi hingga terendah adalah perawat (66%), asisten dokter (61,8%), dokter (38,6%), staf administrasi (36,1%) dan teknisi medis (31,9%). Penelitian sebelumnya (Saha et al., 2011) menjelaskan bahwa staf administrasi di rumah sakit mengalami tingkat stress kerja dalam kategori sedang. Penelitian terbaru yang dilakukan pada masa pandemi yaitu untuk melihat tingkat stres karyawan rumah sakit di masa pandemi yang dilakukan di Indonesia (Rudianto, 2020) menghasilkan bahwa tingkat stres 42 karyawan non-medis hanya memiliki selisih sebesar 9,9% dengan karyawan medis yang termasuk dalam kategori stres sedang.

Kinerja Karyawan sangat berperan dalam kemajuan kualitas pelayanan dirumah sakit, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2005:67) menegaskan bahwa “Kinerja Karyawan adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja Karyawan adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan melalui kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada instansi pemerintah maupun swasta dilihat dari kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Semangat kerja bagi karyawan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu faktor penting dalam melakukan pengembangan sebuah organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Kepuasan kerja merupakan gambaran apa yang dirasakan oleh karyawan mengenai pekerjaan yang telah dilakukannya. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa konsep daripada kepuasan kerja adalah mengacu pada hasil interaksi karyawan dengan lingkungannya bekerja. Perasaan dari individu yang berperan sebagai

karyawan juga sebagai refleksi sikap individu terkait dengan pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, artinya hal tersebut adalah perasaan dari diri tiap-tiap individu. Setiap individu tentunya memiliki gambaran tingkat kepuasan yang tidak sama, ini dikarenakan penyesuaian sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya (Hasibuan,2017).

Karyawan merupakan aset penting bagi rumah sakit.Keberadaan asset ini adalah fakta bila SDM merupakan bagian integral dari organisasi, sehingga segala masalah yang terkait dengan SDM di organisasi harus dipecahkan dengan baik dan benar.Rumah sakit membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (Job Performance) yang tinggi. Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai misalnya melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi dan motivasi serta menciptakan lingkungan kerja yang baik (Mas'ud, 2002)

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat seringkali mengalami permasalahan yang menyangkut tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang dianggap kurang memadai atau memuaskan. Menurut *Ilyas* (2001) rumah sakit menghadapi dua tekanan simultan : pertama tekanan atau tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang

bermutu dengan harga terjangkau. Kedua sulitnya mendapatkan sumberdaya manusia yang semakin terbatas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit Umum Daerah Poso. Rumah Sakit Umum Daerah Poso terletak di Provinsi Sulawesi Tengah yaitu berada di Kabupaten Poso yang merupakan Rumah Sakit negeri milik pemerintah kelas C, dan untuk saat ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Berdasarkan hasil survey penelitian yang dilakukan peneliti tahun 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Poso tentang kepuasan kerja karyawan saat pandemi covid-19, terdapat empat variabel yang masih cukup rendah karena belum mencapai standarnya. Kementerian Kesehatan telah menetapkan standar kepuasan kerja karyawan pada angka yaitu 80% (Taher, 2013). variabel yang masih cukup rendah yaitu variabel insentif yang tercapai 47% , ketersediaan fasilitas & sarana prasarana yang tercapai 64% , pendidikan dan pelatihan yang tercapai 66% dan pengembangan karir yang tercapai 56%.

Mengingat betapa besarnya peranan dan tanggung jawab masing – masing bagian dalam pelayanan di Rumah Sakit , maka sangatlah penting bagi Rumah Sakit untuk memperhatikan, memelihara serta meningkatkan

kinerja para pekerjanya agar dapat menghasilkan layanan yang bermutu dan optimal sesuai dengan tujuan Rumah Sakit.

Dalam menghadapi era persaingan ini tentunya dibutuhkan jajaran manajemen yang mampu membuat suatu kondisi dimana para karyawan dapat meningkatkan kinerja dari waktu ke waktu sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Dari uraian tersebut peneliti ingin ingin bermaksud melihat ‘‘Gambaran kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2022’’ pasca pandemi covid-19.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin diangkat dalam penelitian ini yaitu ‘‘ Mengetahui Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?’’

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2022 .

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *kondisi pekerjaan* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- b. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Rekan Kerja* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- c. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Insentif* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- d. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Partisipasi* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- e. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Hubungan dengan atasan* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- f. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Ruang Kerja* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- g. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Ketersediaan fasilitas & sarana prasarana* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- h. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *pendidikan dan pelatihan* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- i. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Pengembangan Karir* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?

- j. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Kepemimpinan* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?
- k. Untuk Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan terhadap *Kerjasama* di Rumah Sakit Umum Daerah Poso Tahun 2022?

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Poso

Sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2022.

2. Manfaat Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan di perpustakaan kampus, selain itu dapat dijadikan bahan bacaan dan data awal untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan topik ini.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan ialah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya (Robbins and Judge, 2013). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka cenderung menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap yang negatif. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan terhadap. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya akan mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya secara baik dan mampu bekerja dengan penuh rasa sungguh-sungguh dan semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Pengukuran kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi beberapa faktor yang terdiri dari konten dari sebuah pekerjaan, penampilan dari tugas pekerjaan yang aktual, pengawasan yang dilakukan oleh atasan, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, penggajian, insentif, rekan kerja, dan kondisi lingkungan dari pekerjaan itu sendiri (Rivai, 2014).

Kepuasan kerja adalah komponen penting dalam kepuasan hidup yang dimiliki oleh seorang karyawan, sehingga sangat penting untuk

diperhatikan sebagai upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam pengembangan dan pemeliharaan karyawan. Apabila seorang karyawan tidak mendapatkan rasa puas dalam bekerja maka dapat mempengaruhi motivasi dan kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaannya.

2. Teori Kepuasan kerja

Berbagai teori yang berusaha menjelaskan kepuasan kerja..

a. *Job satisfaction according to Gilmer (1966)*

Gilmer mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja adalah hasil dari berbagai sikap yang dipegang seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap faktor-faktor terkait dan terhadap kehidupan secara umum.

b. *Herzberg (Edwin Locke, 1968)*

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti teori yang dikemukakan oleh Herzberg dalam Mathis & Jackson (2006) dikenal dengan teori dua faktor yang mengasumsikan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan dalam bekerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik dinamakan motivator yang terdiri dari Insentif, Kondisi Kerja, Partisipasi, Pendidikan dan pelatihan, pengembangan karir, kerjasama

3. Indikator Kepuasan Kerja

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Indikator - indikator kepuasan kerja menurut Herzberg (1959) meliputi :

a. Insentif

Insentif Menurut Rivai (2004:387) mengemukakan bahwa “Salah satu alasan pentingnya pembayaran insentif karena adanya ketidaksesuaian tingkat kompensasi yang dibayarkan kepada eksekutif dengan pekerja lain. Program insentif adalah salah satu cara untuk memungkinkan seluruh pekerja merasakan bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa program pembayaran tradisionalseringkali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan kinerja. Jika organisasi mau mencapai inisiatif strategis mereka, maka pembayaran perlu dihubungkan dengan kinerja sedemikian rupa sehingga pembayaran itu mengikuti tujuan karyawan dan tujuan organisasi.

b. Partisipasi

Menurut Made Pidarta dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 31-32), partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas segala keterlibatan.

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggungjawab terhadap kelompoknya.

c. Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Ihsan Fuad (2005: 1) pendidikan adalah usaha manusia untuk membutuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan yang dikembangkan dalam hidup dan kehidupan yang terjadi dalam suatu proses pendidikan. Pendapat lain dikemukakan oleh Suwatno (2013: 105) Pendidikan adalah aktifitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi yang dilakukan melalui pengembangan karier serta pendidikan dan pelatihan. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk merubah perilaku seseorang melalui suatu pengajaran agar berjalan sesuai tujuan yang diharapkan.

d. Pengembangan Karir

Menurut Mangkunegara (2011:77) mengemukakan bahwa pengembangan karir adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karir masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum. Betapapun baiknya suatu

rencana karir yang telah dibuat oleh seorang pekerja disertai oleh suatu tujuan karier yang wajar dan realistis, rencana tersebut tidak akan menjadi kenyataan tanpa adanya pengembangan karir yang sistematis dan programmatic menurut (Siagian, 2008:215).

e. Kerjasama

Kerjasama merupakan salah satu bentuk interaksi sosial. Menurut Abdulsyani, kerjasama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing.¹ Kerjasama juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama dari berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama.² Sebagaimana dikutip oleh Abdulsyani, Roucek dan Warren, mengatakan bahwa kerjasama berarti bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Ia adalah satu proses sosial yang paling dasar. Biasanya kerjasama melibatkan pembagian tugas, dimana setiap orang mengerjakan setiap pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya demi tercapainya tujuan bersama.

4. Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Colquitt, Lepine dan Wesson (2019) faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a. Pay Satisfaction

Mencerminkan perasaan yang dirasakan karyawan berhubungan dengan bayaran yang mereka terima. *Pay satisfaction* didasarkan pada

perbandingan, antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

b. *Promotion Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur dan berdasar pada kemampuan.

c. *Supervision Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan yang berhubungan dengan atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan seorang komunikator yang baik, bukannya bersifat malas, pengganggu dan menjaga jarak dengan karyawannya.

d. *Cowoker Satisfaction*

Mencerminkan perasaan karyawan tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan dan menarik, bukannya bersifat pemalas, membosankan dan menyebalkan. Selain itu karyawan mengharapkan rekan sekerjanya selalu membantu dalam bekerja.

e. *Satisfaction with the Work it Self*

Mencerminkan perasaan karyawan tentang tugas pekerjaan mereka yang sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik dan memanfaatkan keterampilan, lebih penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang dan membuat tidak nyaman. Aspek ini berfokus pada yang kegiatan yang dilakukan karyawan dalam bekerja.

Menurut Gilmer (1966) Pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan mengidentifikasi lima faktor yang paling penting dimana karyawan memiliki respon afektif. Kelima faktor tersebut adalah:

a. Kepemimpinan

Ahmad Rusli dalam kertas kerjanya Pemimpin Dalam Kepimpinan Pendidikan (1999). Menyatakan pemimpin adalah individu manusia yang diamanahkan memimpin bawahan (pengikutnya) ke arah mencapai matlamat yang ditetapkan. Miftha Thoha dalam bukunya Prilaku Organisasi (1983: 255). Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan memimpin, artinya memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain atau kelompok tanpa mengindahkan bentuk alasannya

b. Rekan kerja

adalah teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan. Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja

c. Kondisi Pekerjaan

yang dirasakan karyawan ditempat karyawan bekerja Herzberg (1968) dalam Utomo (2008) menyatakan bahwa kondisi kerja yang aman, nyaman dan tenang serta didukung oleh sarana dan prasarana yang

memadai tentu akan membuat pegawai betah untuk bekerja. Dengan kondisi kerja yang nyaman, pegawai akan merasa aman dan produktif dalam bekerja. Menurut Robbins (2001) pegawai peduli akan lingkungan kerja, baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan 41 mengerjakan tugas yang baik. Banyak penelitian menyimpulkan bahwa pegawai lebih menyukai keadaan fisik disekitarnya yang tidak berbahaya atau merepotkan, temperatur, pencahayaan, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).

d. Ketersediaan Fasilitas & sarana prasarana

Yaitu segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Beberapa batasan dari para ahli tentang fasilitas yaitu Zakkah dalam Arianto (2008), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto di dalam Arianto (2008), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda- benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang fasilitas Arikunto dalam Arianto (2008) berpendapat, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini

dapat berupa benda-benda maupun uang. Jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di rumah sakit. Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2008). Sedangkan menurut Moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan

e. Ruang Kerja Menurut Quible (2001),

layout menjelaskan penggunaan ruang secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai. Sedangkan Gie (2007) berpendapat bahwa tata ruang kantor adalah segenap faktor fisik, yang bersama-sama merupakan suatu suasana fisik yang melingkupi suatu tempat kerja. Layout kantor yang efektif akan memberikan manfaat yakni, dapat mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif, mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan, menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada,

meningkatkan produktivitas kerja yang baik, serta mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan layout yang fleksible.

5. Respon dan Pengaruh Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2012) terdapat empat respon yang ditunjukkan karyawan apakah mereka puas atau tidak puas dengan pekerjaan mereka dengan menggunakan dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif. Keempat respon tersebut yaitu:

- a. Keluar (*Exit*). Perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
- b. Aspirasi (*Voice*). Secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, berdemo, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*). Secara pasif tetap optimis menunggu membaiknya kondisi, termasuk memercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.
- d. Pengabaian (*Neglect*). Secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha dan meningkatnya angka kesalahan.

Menurut Luthans (2006) dalam Jufrizen (2017) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap :

- a. Kinerja

Karyawan yang tingkat kepuasannya tinggi, kinerjanya akan meningkat. Kepuasan yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja akan memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik lagi dan berprestasi. Ada beberapa variabel moderating yang menghubungkan antara kinerja dengan kepuasan kerja, salah satunya adalah penghargaan. Jika karyawan menerima penghargaan yang mereka anggap pantas mendapatkannya, dan puas, ia akan menghasilkan kinerja yang lebih besar.

b. Pergantian Karyawan

Kepuasan kerja yang tinggi akan membuat pergantian karyawan menjadi rendah, karena karyawan merasa nyaman untuk terus bekerja pada perusahaan tersebut. Berbeda apabila terdapat ketidakpuasan kerja, karyawan merasa tidak nyaman, tertekan dan hasilnya karyawan tidak mapu bekerja dengan baik dan akibatnya pergantian karyawan akan tinggi.

2.2 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organizatio), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepadamasyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Rikomah, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit melaksanakan upaya kesehatan dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat. Pemerintah ikut berperan dengan menerbitkan berbagai aturan untuk menciptakan situasi bisnis yang lebih baik. Peluang inilah yang dapat dimanfaatkan oleh para investor untuk membuka dan mengembangkan berbagai jenis pelayanan kesehatan (Dewi and Darma, 2019).

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut UU No 44 Tahun 2009 Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut maka rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.

- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan:
 - a. Pelayanan medis
 - b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
 - c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
 - d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
 - e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
 - f. Administrasi umum dan keuangan

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Didalam Permenkes RI No. 56 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit, berdasarkan bentuknya, rumah sakit dapat digolongkan menjadi:

- a. Rumah Sakit Menetap, merupakan rumah sakit yang didirikan secara permanen untuk jangka waktu lama untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

- b. Rumah Sakit Bergerak, merupakan rumah sakit yang siap digunakan bersifat sementara dalam jangka waktu tertentu dan dapat dipindahkan dari satu lokasi ke lokasi lain. Rumah sakit bergerak umumnya berbentuk bus, kapal laut, karavan, gerbong kereta api, atau kontainer.
- c. Rumah Sakit Lapangan, merupakan rumah sakit yang didirikan di lokasi tertentu selama kondisi darurat dalam pelaksanaan kegiatan tertentu yang berpotensi bencana atau selama masa tanggap darurat bencana.

Berdasarkan jenis pelayanannya Rumah sakit terdiri atas Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D. Penetapan klasifikasi rumah sakit dibagi berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, bangunan dan prasarana (Menkes RI, 2014).

Sedangkan Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah sakit khusus diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas A, Kelas B, dan Kelas C.

Berdasarkan pengelolaannya, rumah sakit dibagi atas :

- a. Rumah Sakit Umum Publik/Pemerintah, merupakan rumah sakit

umum milik pemerintah, baik pusat maupun daerah, Departemen Pertahanan dan Keamanan, maupun Badan Usaha Milik Negara. Rumah sakit umum pemerintah dapat dibedakan berdasarkan unsur pelayanan pelayanan, fisik dan peralatan menjadi empat kelas yaitu rumah sakit umum Kelas A, B, C, dan D.

- b. Rumah Sakit Umum Swasta, terdiri atas :
 1. Rumah Sakit Umum Swasta Pratama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas D.
 2. Rumah Sakit Umum Swasta Madya, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum dan spesialisik dalam empat cabang, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas C.
 3. Rumah Sakit Umum Swasta Utama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum, spesialisik dan subspecialistik, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas B.

2.3 Tabel Sintesa Penelitian

Pada tabel berikut menunjukkan hasil penelitian beberapa peneliti terdahulu yang membahas mengenai kepuasan kerja karyawan di rumah sakit yang menjadi referensi dari penelitian ini :

Tabel 2. 1
Sintesis Penelitian Terdahulu Mengenai Kepuasan Kinerja Karyawan Di
Rumah Sakit

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Gambaran Kepuasan Kerja Pada Karyawan Human Capital di Head Office PT X	Batara, Natasha (2020)	Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur kepada tiga karyawan yang diajukan sebagai responden	bertujuan untuk meneliti gambaran kepuasan kerja pada karyawan human capital PT X	Hasil menunjukkan bahwa terdapat dua subjek yang mengalami kepuasan kerja dan satu subjek yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja di PT X. Ditemukan juga bahwa adanya perbedaan respon dari kedua subjek yang memiliki kedudukan yang setara yang dipengaruhi oleh faktor kepribadian dan keterampilan.
2.	Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening	Akbar Hidayat (2021)	Metode penelitian ini menggunakan kualitatif, dengan menggunakan survey web lebih dipilih dalam metode ini karena selain hemat biaya juga lebih efisien waktunya	Untuk menguji Kompensasi terhadap kinerja karyawan, Motivasi terhadap Kinerja karyawan, Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan, Kompensasi terhadap Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum adanya pengaruh yang terjadi antara Kompensasi terhadap kinerja karyawan, Motivasi terhadap Kinerja karyawan, Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Kompensasi terhadap Kepuasa

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
				Kerja, Motivasi terhadap Kepuasan kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi, Motivasi terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi	n Kerja, Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja, Namun Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh yang terjadi antara Kompensasi terhadap kinerja karyawan, serta Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh yang terjadi antara Motivasi terhadap Kinerja karya wan.
3.	Pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit ibu dan anak x surabaya	Rinanti Rahayuning Becti (2018)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik. Rancang bangun penelitian cross sectional.	Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh quality of work life terhadap kepuasan kerja karyawan di RSIA X Surabaya. Jenis penelitian	Hasil regresi linier menunjukkan bahwa quality of work life berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di RSIA X Surabaya dengan nilai signifikansi sebesar 0,024 atau $\alpha = 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>analitik dengan desain penelitian adalah cross sectional. Besar sampel sebesar 57 responden dihitung menggunakan simple random sampling.</p>	<p>peningkatan quality of work life seiring dengan kepuasan kerja karyawan.</p>
4.	<p>Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya</p>	<p>ntan Ayu Ningkiswari¹, Ratna Dwi Wulandari² (2017)</p>	<p>Penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain rancang bangun cross sectional. Data diperoleh melalui kuesioner dengan metode simple random sampling sehingga diperoleh 62 karyawan sebagai responden penelitian</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan.</p>	<p>Hasil uji menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan dengan nilai signifikansi 0,02. Faktor kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan meliputi kepuasan gaji (sig=0,001), promosi (sig=0,005), atasan (sig=0,004) dan sifat pekerjaan (sig=0,001). Sedangkan faktor rekan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen karyawan.</p>

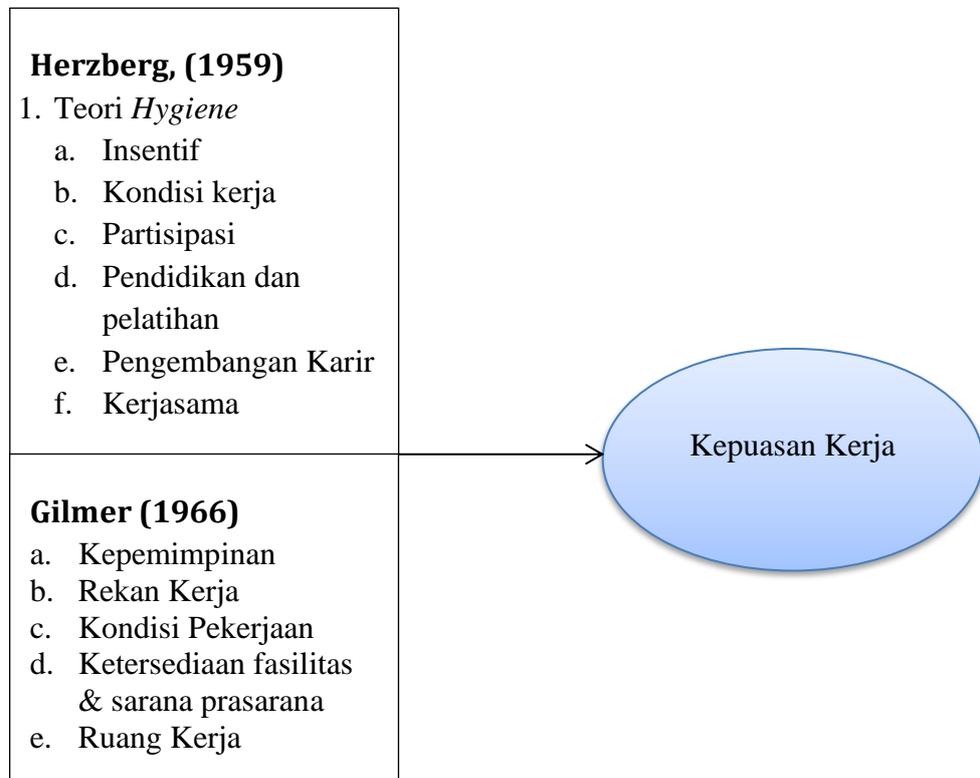
NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Pengaruh Budaya Organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum” Kota Semarang)	M. Hanif Al Rizal, Intan Ratnawati 1 (2012)	Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang teknik pengambilan sampelnya adalah simple random sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan program SPSS.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
6.	Pengaruh kompensasi, gaya kepemimpinan dan stress kerja terhadap kepuasan kerja keryawan di rs dharma kerti	A.A Sg Rini Candra Adelia ¹ Ni Wayan Mujiati ² (2016)	Teknik Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini adalah model regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabelvariabel Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi, gaya kepemimpinan dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
			Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan.		
7.	Faktor Pembentuk Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Determinant Factor of Health Worker Job Satisfaction at Hospital	Nanditya IF , Mohammad Mansur , Samsul Huda (2014)	Metode penelitian adalah deskriptif analitik dengan responden 84 tenaga kesehatan yang terdiri dari perawat, bidan, farmasi, analis laboratorium, radiografer, ahli gizi, perekam medis, dan fisioterapis. Sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang membentuk kepuasan kerja tenaga kesehatan yang menurunkan angka turnover dan kinerja RS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbentuk faktor intrinsik dan ekstrinsik yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor intrinsik yang terbentuk adalah penghargaan. Faktor ekstrinsik yang terbentuk adalah kebijakan RS, gaji dan kompensasi, lingkungan kerja dan hubungan antara atasan dengan bawahan
8.	Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon	<i>Moch Alfiansyah (2021)</i>	Metode yang digunakan adalah hubungan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel diukur dengan skala Likert. Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 24.0.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara.	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan hasil pengujian secara

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
					bersama-sama kompensasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
9.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit swasta di kota denpasar	Ayu Desi Indrawati (2013)	Penelitian ini menggunakan lokasi pada lima rumah sakit swasta yang ada di Kota Denpasar. Alasan pengambilan lokasi penelitian ini karena masih minimnya riset pada industri jasa, khususnya rumah sakit swasta di Kota Denpasar mengenai pengaruh kepuasan kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Apalagi kini rumah sakit-rumah sakit swasta tersebut bersaing untuk mendapatkan pelanggan atau	tujuan untuk mengetahui pengaruh 1) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kepuasan kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja karyawan	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini 1) kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan, 2) kinerja karyawan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan 3) kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan

NO	Judul penelitian	Nama penelitian/tahun	Metode penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
			bahkan mencari pelanggan baru, sehingga pihak rumah sakit berusaha secara optimal untuk menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggannya.		

2.4 Kerangka Teori



Gambar 2 1
Kerangka Teori Peneliti

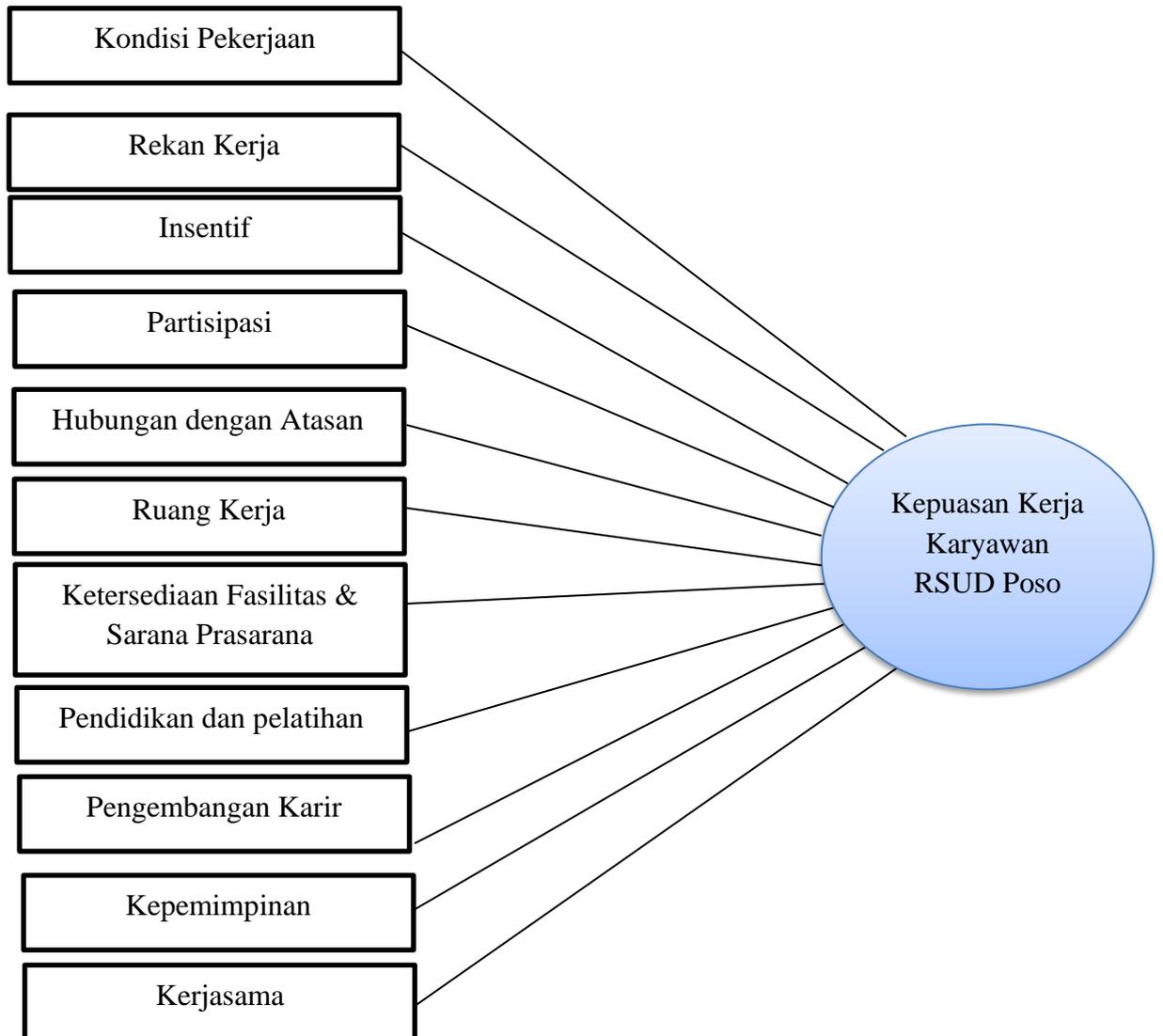
BAB III KERANGKA KONSEP

3.1 Dasar Pemikiran Variabel yang diteliti

Kerangka konsep dalam peneliti ini menggunakan teori Herzberg (1959) dan Gilmer (1966) mengenai kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2020 memiliki dimensi dimana dimensi tersebut merupakan rangkaian komponen yang menjelaskan kepuasan kerja. persepsi individu meliputi *Kondisi Pekerjaan, Rekan Kerja, Insentif, Partisipasi, Hubungan dengan Atasan, Ruang Kerja, Ketersediaan Fasilitas & Sarana Prasarana, Pendidikan dan pelatihan, Pengembangan Karir, Kepemimpinan, Kerjasama.*

Berdasarkan komponen kepuasan kerja Penelitian terdahulu tahun 2020 pasca pandemi covid-19 dapat menggambarkan bagaimana kepuasan kerja karyawan di rumah sakit pasca pandemi. Oleh karena itu berdasarkan teori tersebut penulis menjadikan dimensi kepuasan kerja menurut penelitian terdahulu sebagai variabel independen untuk melihat gambaran kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Poso post pandemic covid-19.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3 1
Kerangka Konsep

Penelitian melihat Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Poso tahun 2022.

3.3 Definisi Konseptual

Tabel 3. 1
Kriteria Objektif dan Definsi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
1.	Kondisi Pekerjaan	Kondisi yang dirasakan karyawan ditempat karyawan bekerja	Kuesioner sebanyak 6 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	Skoring : <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 6 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $6 \times 5 = 30$ (100%) • Skor terendah = $6 \times 1 = 6$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $30 - 6 = 24$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ Kriteria Objektif :	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
				a) Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b) Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$	

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
2.	Rekan Kerja	Hubungan karyawan dengan kelompok kerjanya yang bekerja di unit yang sama ataupun unit yang berbeda terkait dengan item kerjasama, penyesuaian diri, perasaan senang dengan rekan kerjanya, rekan kerja yang mampu memberikan solusi, dan rekan kerja yang tidak keberatan untuk berbagi ilmu.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
3.	Insentif	Insentif adalah bonus atau kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
4.	Partisipasi dalam pengambilan keputusan	Suatu keterlibatan mental dan emosi serta fisik peserta dalam memberikan respon terhadap kegiatan yang melaksanakan dalam proses belajar mengajar serta mendukung	Kuesioner sebanyak 5 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	Skoring : • Jumlah pertanyaan = 5 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $5 \times 5 = 25$ (100%) • Skor terendah = $5 \times 1 = 5$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $25 - 5 = 20$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
		pencapaian tujuan dan bertanggung jawab atas keterlibatannya.		$= \frac{80\%}{2}$ $= 40\%$ <ul style="list-style-type: none"> • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = 100% - 40% = 60% <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
5.	Hubungan dengan Atasan	Hubungan kerja sama yang baik antara karyawan dengan atasan yang akan mempengaruhi semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
6.	Ruang Kerja	Ruang kerja adalah ruang yang dilengkapi sarana kerja seperti meja,kursi,komputer,atau mesin ketik,dan sebagainya untuk melakukan suatu pekerjaan.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
7.	Ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana	Yaitu segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana prasaranana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.	Kuesioner sebanyak 4 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 4 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $4 \times 5 = 20$ (100%) • Skor terendah = $4 \times 1 = 4$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $20 - 4 = 16$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
8.	Pendidikan dan pelatihan	Merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana sumber daya manusia (SDM) dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi - Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
9.	Pengembangan Karir	Adalah suatu proses yang dilakukan oleh rumah sakit untuk melakukan perubahan status, posisi, atau kedudukan karyawan disuatu rumah sakit.	Kuesioner sebanyak 3 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 3 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $3 \times 5 = 15$ (100%) • Skor terendah = $3 \times 1 = 3$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $15 - 3 = 12$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi - Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
10.	Kepemimpinan	Adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.	Kuesioner sebanyak 7 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 7 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $7 \times 5 = 35$ (100%) • Skor terendah = $7 \times 1 = 7$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $35 - 7 = 28$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi - Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
11.	Kerjasama	Yaitu sikap mau melakukan suatu pekerjaan secara bersama-sama tanpa melihat latar belakang orang yang diajak bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan.	Kuesioner sebanyak 2 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert: 5=sangat setuju 4= setuju 3= ragu-ragu 2= tidak setuju 1= sangat tidak setuju	<p>Skoring :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pertanyaan = 2 • Setiap pertanyaan berskala= 1-5 • Skor tertinggi = $2 \times 5 = 10$ (100%) • Skor terendah = $2 \times 1 = 2$ (20%) • Range = Skor tertinggi - Skor terendah = $10 - 2 = 8$ (80%) • Jumlah Kategori (K) = 2 • Interval (I) = $\frac{R}{K}$ = $\frac{80\%}{2}$ = 40% • Skor standar = Skor tertinggi-Interval = $100\% - 40\% = 60\%$ <p>Kriteria Objektif :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Puas = Jika skor jawaban responden $\geq 60\%$ b. Tidak Puas = Jika skor jawaban responden $< 60\%$ 	Interval