



**KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS  
KECAMATAN SRENGAT KABUPATEN BLITAR**

**SKRIPSI**

Oleh

**Moh. Abdul Rohman**

**NIM 160910201037**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS  
KECAMATAN SRENGAT KABUPATEN BLITAR**

***JOB SATISFACTION AND STAFF PERFORMANCE OF PUBLIC HEALTH  
CENTRE SRENGAT SUB-DISTRICT BLITAR REGENCY***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Moh. Abdul Rohman**

**NIM 160910201037**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Umi Nunung Triana dan Abi Zainul Arifin yang selalu saya sayangi dan banggakan, terimakasih karena telah merawat dan mengajari sejak kecil sampai saat ini, dukungan dan do'a yang tak henti-hentinya diberikan setiap saat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar;
2. Mbah Sopiatusun, Mbak Fatimah, Mbak Hajar, Mas Takin, Adik Salsabila, Yusuf, Rosa dan Bapak Kyai Ahmad Nafi', Ibu Nyai Mudliatul Husna beserta keluarga besar Pondok Pesantren Raden Rahmad Sunan Ampel, terimakasih atas pelajaran moral, agama dan motivasi yang selalu diberikan untuk terus menjadi bagian masyarakat dan insan yang baik dan beretika;
3. Guru-guruku sejak TPA, SD Negeri Ngaglik 02, MTs Negeri Langkapan, SMA Negeri 1 Srengat, serta Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan (1) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah (2) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Mahamulia (3) Yang mengajar (manusia) dengan pena (4) Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (5).<sup>1</sup>

Sebaik-baik manusia di antaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain (HR. Bukhari dan Muslim).<sup>2</sup>

Setiap pagi saya mengingatkan diri sendiri bahwa segala hal yang saya ucapkan hari ini takkan mengajarkan apa pun. Jika ingin belajar, saya harus mendengarkan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Qurtuby U. dkk. 2016. *AL-Qur'an Tajwid & Terjemah (Al-Qur'an Tafsir Bil Hadis)*. Bandung: Cordoba.

<sup>2</sup> Gymnastiar A. 2005. *Muslim, Best of the Best*. Bandung: MQS Publishing.

<sup>3</sup> Larry King dalam Maxwell J. C. 2014. *The 21 Indispensable Qualities of A Leader: 21 Ciri Pokok Pemimpin*. Surabaya: PT Menuju Insan Cemerlang.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Moh. Abdul Rohman

NIM : 160910201037

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Maret 2020

Yang menyatakan,

Moh. Abdul Rohman

NIM 160910201037

**SKRIPSI**

**KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS  
KECAMATAN SRENGAT KABUPATEN BLITAR**

***JOB SATISFACTION AND STAFF PERFORMANCE OF PUBLIC HEALTH  
CENTRE SRENGAT SUB-DISTRICT BLITAR REGENCY***

Oleh

Moh. Abdul Rohman

NIM 160910201037

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono, M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar” karya Moh. Abdul Rohman telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 10 Maret 2020

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP. 195805101987022001

Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP. 196102131988021001

Anggota penguji

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si (.....)  
NIP. 196308141989031023
2. Rachmat Hidayat, S.Sos., MPA., Ph.D. (.....)  
NIP. 198103222005011001
3. Dr. Sutomo, M.Si (.....)  
NIP. 196503211991031003

Mengesahkan,  
Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
NIP. 196106081988021001

## RINGKASAN

**Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar**; Moh. Abdul Rohman, 160910201037; 2020: 103 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Puskesmas Srengat merupakan salahsatu Puskesmas di Kabupaten Blitar yang berhasil memperoleh akreditasi Madya pada tahun 2017 dan meningkat menjadi Utama pada tahun 2019. Selanjutnya pada tahun 2019 Puskesmas Srengat menjadi salah satu dari dua Puskesmas yang menyediakan layanan pemeriksaan deteksi penyakit TBC, dan menjadi satu-satunya Puskesmas yang dapat melayani tes HIV yang sebelumnya masyarakat harus melakukan pemeriksaan di RSUD Wlingi. Selain hal tersebut, kinerja Puskesmas Srengat ditunjukkan dari prestasi pegawainya yang memperoleh Juara 3 tingkat Provinsi pada tahun 2018 dan Juara Tenaga Kesehatan Teladan tingkat Nasional pada tahun 2019. Tetapi dengan kondisi tersebut, beberapa pegawai menyatakan kurangnya perhatian atasan terkait kepuasan kerja pegawainya. Berdasarkan pendapat beberapa ahli menyatakan salahsatu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kepuasan kerja, sehingga perlu diketahui kondisi kepuasan kerja dan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk rumusan masalah pertama dan kedua, dan asosiatif untuk rumusan masalah ketiga. Penentuan sampel dalam penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan keseluruhan subjek yang diteliti dan membuat kesimpulan tentang populasi, yakni seluruh pegawai yang berstatus ASN dan memiliki SK sebagai pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menggambarkan variabel kepuasan kerja dan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat. Data yang telah diperoleh kemudian diuji kevalidannya melalui uji korelasi *Product Moment*

menggunakan aplikasi SPSS 25, selanjutnya data yang dinyatakan valid disajikan dan dianalisis. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi untuk rumusan masalah pertama dan kedua, dan selanjutnya menggunakan rumus *Rank Spearman* untuk rumusan masalah ketiga. Hasil uji tersebut selanjutnya dibandingkan dengan analisis konkordansi *Kendall W* untuk kemudian diambil kesimpulan terkait hipotesis yang telah ditentukan.

Hasil deskripsi variabel kepuasan kerja menunjukkan sebesar 88% pegawai Puskesmas Srengat tergolong puas dengan terdapatnya sebaran kategori pegawai yang memiliki kategori tidak puas, cenderung tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Indikator yang memiliki frekuensi terendah adalah terkait kondisi operasional pekerjaan dan indikator yang memiliki frekuensi tertinggi adalah terkait supervisi atasan. Selanjutnya hasil deskripsi variabel kinerja pegawai menunjukkan sebesar 96% pegawai Puskesmas Srengat tergolong baik dengan terdapatnya sebaran kategori pegawai yang memiliki kategori kurang, baik, dan sangat baik. Indikator yang memiliki frekuensi tertinggi adalah terkait kemampuan menyesuaikan diri dengan proses dan kondisi pekerjaan serta kemampuan dalam bekerja, dan indikator yang memiliki frekuensi terendah adalah terkait jumlah pemberian layanan dan ketepatan kerja selama bekerja di Puskesmas.

Teknik analisis menggunakan *Rank Spearman* menghasilkan angka hitung = 3.971 dan angka tabel = 2.011. Selanjutnya konkordansi *Kendall W* menghasilkan angka hitung = 73.367 dan angka tabel = 66.339, sehingga melalui kedua teknik penghitungan di atas menunjukkan nilai hitung > nilai tabel. Keputusan yang dapat diambil berdasarkan pertimbangan tersebut yakni menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar dan memperkuat teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2016: 301) yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai”.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Abul Haris Suryo Negoro, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasihat, motivasi dan perhatian selama perkuliahan;
5. Bapak Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasihat, motivasi dan perhatian selama penulisan skripsi ini;
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang selalu sabar dan ikhlas mengamalkan dan memberikan pengalaman, ilmu, serta nasihat kepada mahasiswa selama perkuliahan;
7. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selalu ikhlas dan sabar dalam memberikan arahan terkait pengurusan administrasi selama perkuliahan;

8. Segenap Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu dan memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa selama perkuliahan;
9. Ibu dr. Pravita Rinanti selaku kepala Puskesmas, Bapak Agus Suprayitno selaku kepala subbagian tata usaha, serta segenap pegawai yang telah mengizinkan serta memberi bantuan dalam setiap proses penelitian di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar;
10. Umi Nunung Triana dan Abi Zainul Arifin yang senantiasa saya sayangi dan banggakan, beserta Mbah Sopiaturun, Mbak Fatimah, Mbak Hajar, Mas Takin, dan Adik Salsabila, Yusuf, Rosa yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a setiap saat sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar;
11. Bapak Kyai Ahmad Nafi', Ibu Nyai Mudliatul Husna beserta keluarga besar Pondok Pesantren Raden Rahmad Sunan Ampel, yang senantiasa memberikan pelajaran moral, agama dan motivasi untuk terus menjadi bagian masyarakat dan insan yang baik dan beretika;
12. Teman-teman Paguyuban Keluarga Mahasiswa Panataran Blitar di Jember, Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016, UKM Pencak Silat Pagar Nusa Universitas Jember dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu serta telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 10 Maret 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN SAMBUTAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</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>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 2. KERANGKA TEORI.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Konsep Kepuasan Kerja.....</b>	<b>21</b>
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja .....	21
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	23
2.1.3 Indikator/Gejala Kepuasan Kerja Pegawai.....	26
2.1.4 Metode Penilaian Kepuasan Kerja.....	30
2.1.5 Job Satisfaction Survey .....	34
<b>2.2 Konsep Kinerja Pegawai .....</b>	<b>35</b>
2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai .....	35
2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai.....	36
<b>2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....</b>	<b>39</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>40</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>46</b>

<b>3.3</b>	<b>Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>47</b>
3.3.1	Penentuan Populasi .....	47
3.3.2	Penentuan Sampel.....	48
<b>3.4</b>	<b>Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>48</b>
3.4.1	Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X).....	49
3.4.2	Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	49
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>51</b>
3.5.1	Pengumpulan Data Primer .....	51
3.5.2	Pengumpulan Data Sekunder .....	55
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>56</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	56
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	57
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>60</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Lokasi Penelitian .....</b>	<b>64</b>
4.1.1	Data Umum Puskesmas Kecamatan Srengat.....	64
4.1.2	Visi, Misi, Motto, Maklumat Pelayanan, Tata Nilai dan Budaya Kerja Puskesmas Kecamatan Srengat .....	64
4.1.3	Struktur Pelayanan Puskesmas Kecamatan Srengat .....	65
4.1.4	Sarana dan Prasarana Puskesmas Kecamatan Srengat.....	66
4.1.5	Persyaratan Pelayanan .....	67
4.1.6	Sumber Daya Kesehatan Puskesmas Kecamatan Srengat.....	67
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Responden .....</b>	<b>68</b>
4.2.1	Umur Responden .....	68
4.2.2	Jenis Kelamin Responden .....	69
4.2.3	Lama Bekerja Responden.....	69
4.2.4	Pendidikan Responden.....	70
<b>4.3</b>	<b>Uji Instrumen Data.....</b>	<b>71</b>
4.3.1	Uji Validitas .....	71
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	71
<b>4.4</b>	<b>Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel.....</b>	<b>72</b>
4.4.1	Variabel Kepuasan Kerja .....	72
4.4.2	Variabel Kinerja Pegawai.....	74
<b>4.5</b>	<b>Analisis Data.....</b>	<b>78</b>
4.5.1	Analisis Deskripsi Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	78

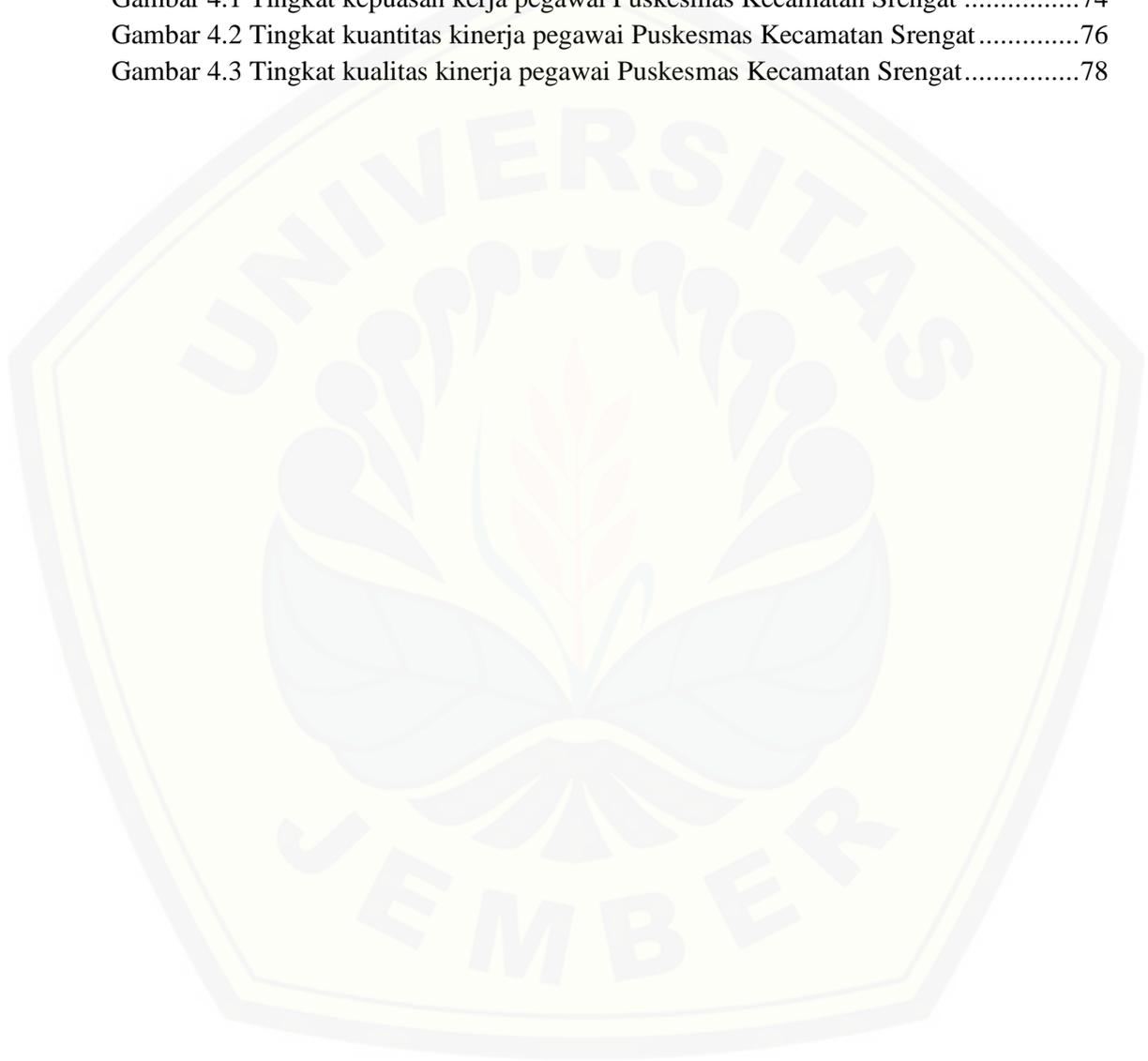
4.5.2 Analisis Deskripsi Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	80
4.5.3 Analisis Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	82
<b>4.6 Pembahasan .....</b>	<b>92</b>
4.6.1 Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	92
4.6.2 Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	94
4.6.3 Hubungan antara Kepuasan kerja dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	95
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar prioritas jenis pelayanan publik .....	3
Tabel 1.2 Daftar Puskesmas di Kabupaten Blitar, tahun 2016 .....	8
Tabel 3.1. Tabel kategori kepuasan kerja pegawai .....	54
Tabel 3.2 Tabel kategori kinerja pegawai .....	55
Tabel 3.3 Tingkatan Pengukuran dan Pemilihan Tes Statistik .....	60
Tabel 4.1 Struktur Pelayanan Puskesmas Srengat .....	65
Tabel 4.2 Sarana Puskesmas Kecamatan Srengat .....	66
Tabel 4.3 Prasarana Puskesmas Kecamatan Srengat.....	67
Tabel 4.4 Umur pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat, tahun 2020.....	68
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi umur pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	68
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi jenis kelamin pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat ....	69
Tabel 4.7 Lama bekerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	69
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi lama bekerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat.....	70
Tabel 4.9 Tingkat pendidikan pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat.....	70
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	71
Tabel 4.11 Total skor kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	73
Tabel 4.12 Total skor aspek kuantitas kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan .....	75
Tabel 4.13 Total skor aspek kualitas kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat ....	77
Tabel 4.14 Total Skor responden tentang kepuasan kerja .....	78
Tabel 4.15 Kategori kepuasan kerja.....	80
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	80
Tabel 4.17 Total skor responden tentang kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	81
Tabel 4.18 Kategori kinerja pegawai .....	82
Tabel 4.19 Distribusi frekuensi tingkat kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat	82
Tabel 4.20 Total skor dan peringkat variabel kepuasan kerja dan kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat.....	84
Tabel 4.21 Peringkat variabel kepuasan kerja dan kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....	90

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah akreditasi Puskesmas berdasarkan provinsi tahun 2018.....5  
Gambar 1.2 Presentase dan jumlah Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar di Indonesia tahun 2018.....7  
Gambar 2.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai .....40  
Gambar 4.1 Tingkat kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....74  
Gambar 4.2 Tingkat kuantitas kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat .....76  
Gambar 4.3 Tingkat kualitas kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat.....78



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Capaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Puskesmas Srengat Tahun 2018
2. Transkrip Wawancara terkait Prestasi Pegawai Puskesmas Srengat
3. Transkrip Wawancara terkait Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Srengat
4. Transkrip Wawancara terkait Akreditasi Utama Puskesmas Srengat
5. Daftar berita terkait Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja
7. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai
8. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat
9. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat
10. Tabel Harga-Harga Kritis T
11. Tabel Harga-Harga Kritis Chi-Kudarat
12. Kuesioner Penelitian
13. Permohonan ijin penelitian Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
14. Permohonan ijin penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar
15. Dokumentasi Puskesmas Kecamatan Srengat
16. Jumlah Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas menurut Jenis Tenaga dan Provinsi Tahun 2018

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar dan membuktikan “kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai” (Sinambela, 2016: 301). Sinambela dkk. (2011: 136) mendefinisikan kinerja pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dengan keahlian tertentu. Selanjutnya Rivai dan Basri (2005: 14) mengemukakan kinerja juga menjadi standar untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai target yang telah ditentukan. Kualitas seorang pegawai dapat diketahui melalui kinerja yang dimilikinya, sehingga semakin tinggi kinerja seorang pegawai maka semakin tinggi pula kualitas pegawai tersebut.

Keberhasilan penentuan pencapaian tugas pada individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi (Rivai dan Basri (2005: 16). Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, (1991) mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Sinambela dan Sinambela, 2019: 14). Prawirosentono (1999: 20) juga mengemukakan keberhasilan kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, sehingga jika kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu harus diperhatikan. Beberapa pendapat tersebut menunjukkan kinerja individu pegawai dapat berpengaruh terhadap kinerja suatu organisasi, karena jika kebutuhan dan harapan seorang pegawai bisa terpenuhi dapat juga meningkatkan semangat dan loyalitas dalam pencapaian tujuan organisasi sehingga kinerja pegawai memiliki peran penting dalam hal peningkatan kinerja organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi pelayanan publik tergantung pada karakteristik organisasi penyelenggara

layanan publik tersebut. Peningkatan pegawai secara optimal perlu dilakukan dengan berbagai upaya strategis, terencana dan berkesinambungan melalui manajemen kinerja. Berdasarkan pendapat tersebut, pada dasarnya manajemen kinerja dalam konteks organisasi pelayanan publik merupakan proses yang berupaya untuk memperbaiki kinerja individu dan kelompok kerja secara berkesinambungan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif, yakni pemberian pelayanan publik yang berkualitas (Mulyadi, Gedeona, dan Afandi., 2016: 96-98).

Pelayanan publik menjadi salah satu “produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas” (Dwiyanto, 2008: 136). Munculnya desentralisasi yang dianut pada sistem pemerintahan di Indonesia memberikan kewenangan kepada daerah untuk melaksanakan segala urusan dan kepentingan secara mandiri sesuai potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hidayat (2017: 1) menyatakan “*the emergence of decentralization throughout the world has provoked the question whether decentralization has played several important roles in fostering accountable and respon-sible governance*” (Munculnya desentralisasi di seluruh dunia telah menimbulkan pertanyaan “apakah desentralisasi telah memainkan beberapa peran penting dalam mendorong pemerintahan yang akuntabel dan bertanggung jawab”). Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa dalam hal pelayanan publik, pemerintah pusat melimpahkan kewenangan tersebut kepada pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan layanan publik secara lebih efektif, efisien serta akuntabel. Selanjutnya pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 (1) dijelaskan sebagai:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Definisi tersebut menunjukkan pemerintah sebagai penyelenggara pemenuhan kebutuhan masyarakat dituntut untuk menyediakan pelayanan publik, baik

dalam bentuk barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Jenis pelayanan publik dibedakan berdasarkan prioritas dan sektornya disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Daftar prioritas jenis pelayanan publik

No.	Sektor	Jenis Layanan
1.	Administrasi Kependudukan	1. KTP 2. Akte Kelahiran 3. Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1. STNK Dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat
3.	Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan 2. Metrologi 3. Pengujian Hasil Industri 4. Kredit Usaha
4.	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk 2. Cukai 3. NPWP 4. Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	<b>Kesehatan</b>	1. Rumah Sakit 2. <b>Puskesmas</b> 3. Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2. Pengurusan Keimigrasian Lainnya
7.	Perhubungan	1. Izin Usaha Angkutan Darat/ Laut/ Udara 2. Pelayanan Bandara/ Pelabuhan/ Stasiun/ Terminal Bis 3. Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor
8.	Ketenagakerjaan	1. Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2. Informasi Kesempatan Kerja 3. Penempatan Tenaga Kerja 4. Pelayanan TKI Di Bandara Dan Pelabuhan
9.	Pertanahan dan Permukiman	1. Pengurusan Sertifikat 2. Pengurusan Pengalihan Hak Atas Tanah 3. IMB 4. Ijin Lokasi Industri Perdagangan 5. Amdal
10.	Pendidikan	1. Pendidikan Dasar 2. Pendidikan Menengah 3. Pendidikan Lainnya
11.	Penanaman Modal	1. Izin PMA 2. Izin PMDN 3. Informasi Potensi Investasi

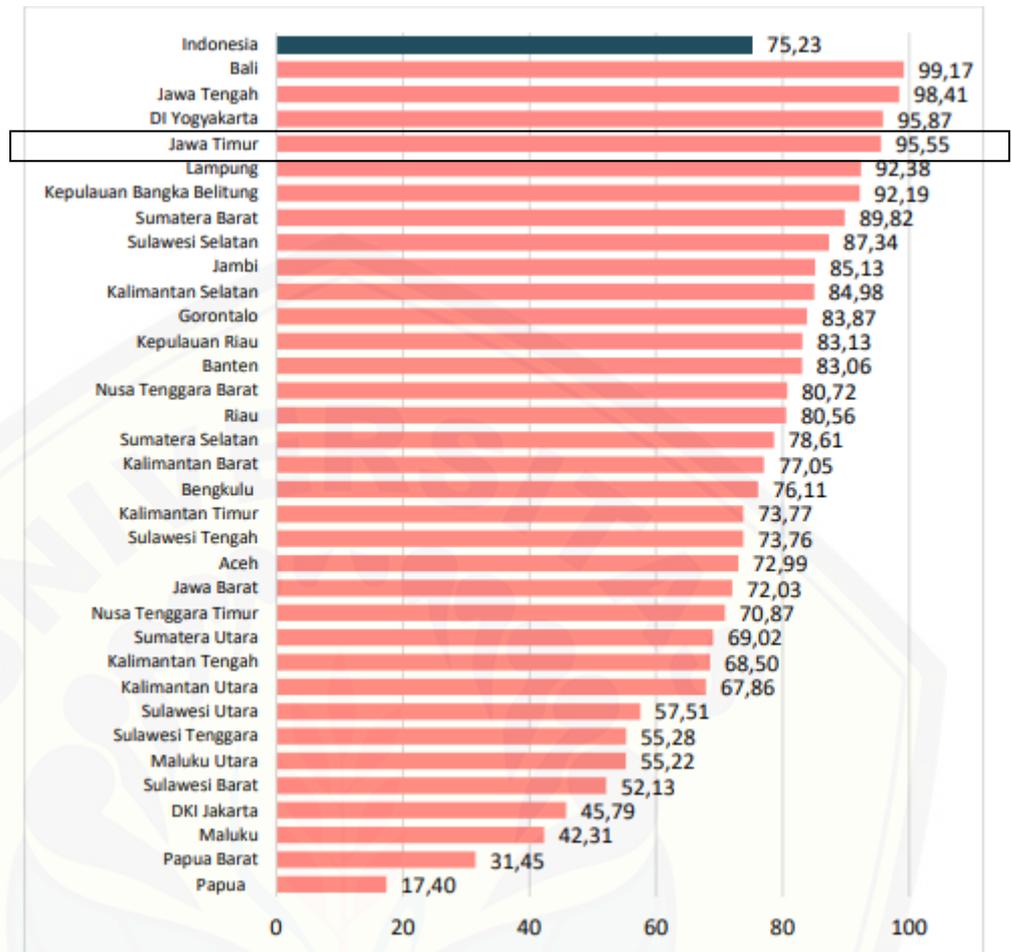
Sumber: Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005

Berdasarkan Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 salah satu jenis prioritas pelayanan publik pada sektor kesehatan adalah pelayanan Puskesmas. Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 (10)

menyebutkan “Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem.” Salah satu badan yang berperan dalam penyediaan serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 (2) yang disebut sebagai Puskesmas adalah:

“fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.”

Hal tersebut menunjukkan Puskesmas merupakan salah satu wujud penyediaan layanan pemerintah pada sektor kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat.



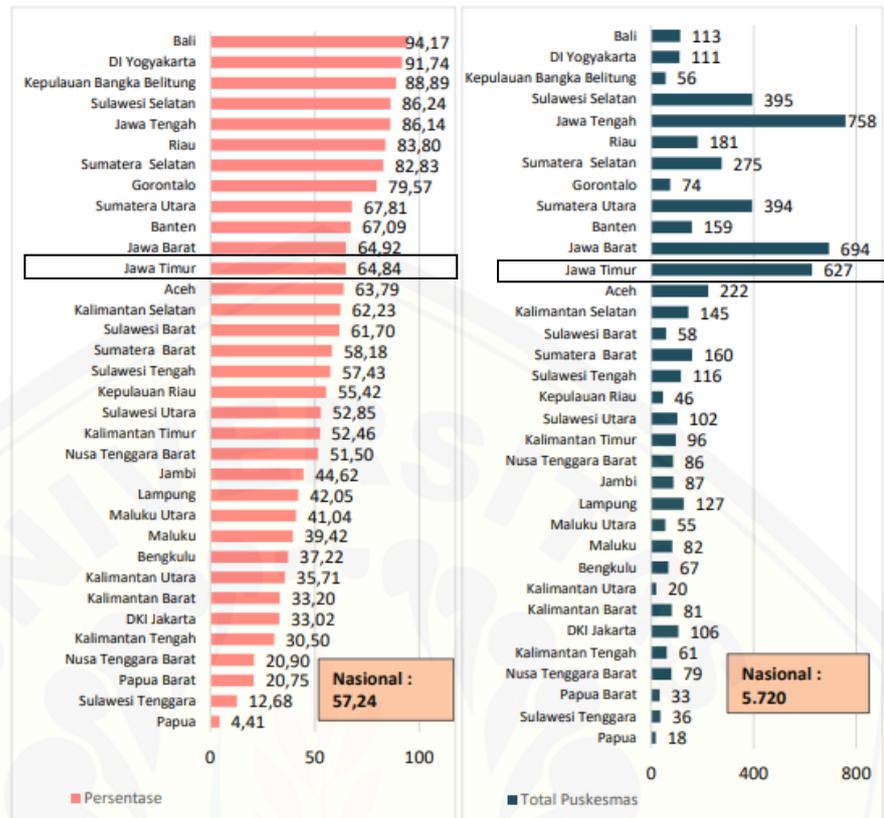
Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2019

Gambar 1.1 Jumlah akreditasi Puskesmas berdasarkan provinsi tahun 2018

Puskesmas di Indonesia dijelaskan pada Gambar 1.1 pada tahun 2018 berjumlah 9.993, jumlah tersebut terus meningkat tiap tahun sejak 2014 yang berjumlah 9.731. Berdasar hal tersebut, Puskesmas yang terakreditasi pada tahun 2018 berjumlah 7.518, dengan persentase sebanyak 75,23% dari total Puskesmas di Indonesia. Selanjutnya Puskesmas di Indonesia yang memberikan pelayanan sesuai standar pada tahun 2018 berjumlah 5.720 dengan persentase sebanyak 58,22% dari total Puskesmas di Indonesia. Hal tersebut diikuti dengan jumlah sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas seluruh Indonesia pada tahun 2018 yang berjumlah 491.059 jiwa (Ditjen Pelayanan Kesehatan, 2019).

Provinsi Jawa Timur menempati urutan kedua dengan Puskesmas terbanyak di Indonesia, yakni berjumlah 967 pada tahun 2018, hal tersebut terus meningkat tiap tahun sejak 2014 yang berjumlah 960. Berdasarkan hal tersebut, Jawa Timur pada tahun 2018 memperoleh urutan pertama dengan Puskesmas yang terakreditasi berjumlah 924, dengan persentase sebanyak 95,55% dari total Puskesmas (jumlah SDM kesehatan di Puskesmas menurut jenis tenaga dan Provinsi tahun 2018 terdapat pada lampiran 16).

Selanjutnya dijelaskan pada Gambar 1.2 Puskesmas di Jawa Timur yang memberikan pelayanan sesuai standar pada tahun 2018 memperoleh urutan ketiga dengan jumlah 627 dan persentase sebanyak 64,84% dari total Puskesmas. Hal tersebut diikuti dengan jumlah sumber daya manusia kesehatan Puskesmas terbanyak di Jawa Timur pada tahun 2018 memperoleh urutan pertama dengan jumlah 49.717 jiwa (Ditjen Pelayanan Kesehatan, 2019).



Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2019

Gambar 1.2 Presentase dan jumlah Puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai standar di Indonesia tahun 2018

Kabupaten Blitar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Jumlah puskesmas di Kabupaten Blitar pada tahun 2016 tercatat sebanyak 24 unit, dan bertambah pada tahun 2018 sebanyak 25 unit yang tersebar di 22 kecamatan (Badan Pusat Statistik, 2019). Jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas berupa layanan rawat inap dan non rawat inap. Salah satu puskesmas yang menyediakan layanan rawat inap yakni Puskesmas Kecamatan Srengat disajikan dalam tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Daftar Puskesmas di Kabupaten Blitar, tahun 2016

No	Puskesmas	Alamat	Jenis pelayanan
1	Bakung	Ds. Bakung RT.02 RW.02, Kec. Bakung	Rawat Inap
2	Wonotirto	Jl. Raya Trisula, Ds.Pasiraman, Kec. Wonotirto	Rawat Inap
3	Margomulyo	Ds. Margomulyo Kec. Panggungrejo	Non Rawat Inap
4	Wates	Jl. Raya Wates, Kec. Wates	Rawat Inap
5	Binangun	Jl. Supriadi No.9, Kec. Binangun	Rawat Inap
6	Sutojayan	Jl. Raya Utara 109, Kec.Sutojayan	Rawat Inap
7	Kademangan	Jl. Raya Trisula, Kec. Kademanagan	Rawat Inap
8	Kanigoro	Jl. Kusumabangsa, Kec. Kanigoro	Non Rawat Inap
9	Talun	Jl. Raya Timur 38, Kec. Talun	Rawat Inap
10	Selopuro	Ds. Selopuro, Kec. Selopuro	Rawat Inap
11	Kesamben	Ds. Kesamben, Kec. Kesamben	Rawat Inap
12	Boro	Ds. Pasiraman, Kec. Selorejo	Rawat Inap
13	Doko	Ds. Doko RT.05.RW.03, Kec. Doko	Rawat Inap
14	Wlingi	Jl. P.Sudirman 106, Kec. Wlingi	Non Rawat Inap
15	Gandusari	Jl. Raya Kawi 56, Kec. Gandusari	Rawat Inap
16	Slumbang	Ds. Slumbang, Kec. Gandusari	Non Rawat Inap
17	Garum	Jl. Raya Garum No.32, Kec. Garum	Non Rawat Inap
18	Nglegok	Jl. Penataran, Kec. Nglegok	Rawat Inap
19	Sanankulon	Jl. Kediri Kalipucung, Kec. Sanankulon	Non Rawat Inap
20	Ponggok	Jl. Jend.Sudirman 24, Kec. Ponggok	Rawat Inap
21	Bacem	Ds. Gembongan, Kec. Ponggok	Non Rawat Inap
22	Srengat	Jl. Mastrip 16, Kec. Srengat	Rawat Inap
23	Wonodadi	Ds. Wonodadi Kec. Wonodadi	Rawat Inap
24	Udanawu	Jl. KH. Zaid Ds. Bakung, Kec. Udanawu	Rawat Inap

Sumber: (Faishol, 2016)

Kinerja Puskesmas Srengat dapat diketahui melalui hasil capaian Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan pada tahun 2018, yang menunjukkan tujuh dari 12 standar capaian belum mencapai target yang telah ditentukan. Hal tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pegawai dalam rangka pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan di Puskesmas Srengat, karena kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai (Rivai dan Basri, 2005: 16; Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991; Prawirosentono, 1999: 20), sehingga diharapkan Puskesmas Srengat dapat mencapai target yang telah di tentukan pada tahun berikutnya (daftar hasil capaian tersedia pada Lampiran 1). Selanjutnya kinerja pegawai Puskesmas Srengat juga terlihat dari beberapa prestasi yang diperoleh pegawainya, antarlain Juara 3 tingkat Provinsi pada tahun 2018 dan Juara Tenaga Kesehatan Teladan tingkat Nasional pada tahun 2019 (transkrip wawancara tersedia pada Lampiran 2).

Penelitian ini sangat penting dilakukan karena beberapa alasan. Pertama, berdasar hasil observasi diperoleh informasi, dari 24 Puskesmas di

Kabupaten Blitar, Puskesmas Srengat menjadi salah satu dari dua Puskesmas yang berhasil meraih Akreditasi Madya pada tahun 2017 (Redaksi, 2017) dan meningkat menjadi Utama pada tahun 2019 (transkrip wawancara tersedia pada Lampiran 4). Berdasarkan tujuannya dalam Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015, akreditasi Puskesmas bertujuan:

“untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan dan program, serta penerapan manajemen risiko, dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi.”

Alasan penting selanjutnya adalah pada tahun 2019 Puskesmas Srengat menjadi salah satu dari dua Puskesmas yang menyediakan layanan pemeriksaan deteksi penyakit TBC (Faishol, 2019), dan menjadi satu-satunya Puskesmas yang dapat melayani tes HIV (Petisi.co, 2019) yang sebelumnya masyarakat harus melakukan pemeriksaan di RSUD Wlingi (daftar berita tersedia pada Lampiran 5). Hal tersebut merupakan salah satu upaya Puskesmas Srengat dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015. Berdasarkan penjelasan kurangnya capaian kinerja Puskesmas, capaian prestasi pegawai, serta prestasi dan jenis layanan yang disediakan Puskesmas tersebut, sehingga peneliti ingin meneliti kondisi kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat karena kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai (Rivai dan Basri, 2005: 16; Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991; Prawirosentono, 1999: 20).

Topik utama yang dikaji dalam penelitian kinerja secara umum adalah pencapaian tujuan organisasi seefektif mungkin. Beberapa ahli organisasi mengidentifikasi dimensi yang berhubungan dengan efektivitas tersebut, yakni menyesuaikan diri, keluwesan dalam bekerja, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan beradaptasi dan pemanfaatan sumber daya. Selanjutnya (Sinambela dan Sinambela, 2019: 30-31). Selanjutnya Wexley dan Yukl (1992: 136) mengemukakan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja disamping faktor lain seperti hasil yang dicapai

dan motivasi kerja. Sedarmayanti (2017: 342) menyebutkan salah satu sumber informasi dalam menilai kinerja adalah kepuasan kerja (*job satisfaction*), hal tersebut didasarkan pada beberapa penelitian diketahui tingkat kepuasan/ketidakpuasan pegawai berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diketahui salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan “seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”, semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai dalam pekerjaannya, semakin tinggi pula motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik (Sinambela dan Sinambela, 2019: 476). Locke (1969: 319) juga mengemukakan pandangan terkait hasil evaluasi bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai. Semakin tinggi kesesuaian harapan dengan hasil yang didapatkan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai, dan sebaliknya.

Pentingnya faktor kepuasan kerja dijelaskan Davis dan Newstrom bahwa “manajemen harus berusaha meningkatkan kepuasan kerja pegawainya”. Berdasarkan pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan kerja diharapkan pimpinan dapat mengelola kepuasan pegawai (Davis dan Newstrom, 1985: 105). Pendapat tersebut menunjukkan pentingnya pengaruh kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi, sehingga diharapkan dengan manajemen kepuasan kerja pegawai yang baik dapat memberikan motivasi kepada para pegawai dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pegawai Puskesmas Srengat pada Selasa, 7 Januari 2020 diperoleh informasi sebagai berikut.

- a. Beberapa pegawai merasa bahwa beban kerja yang diberikan oleh pihak atasan Puskesmas kurang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam SK/tupoksi

- b. Beberapa pegawai merasa bahwa gaji atau tunjangan yang diberikan kurang sesuai dengan beban kerja tambahan yang diberikan oleh pihak atasan Puskesmas
- c. Beberapa pegawai merasa bahwa komunikasi, baik yang berbentuk komunikasi vertikal dengan atasan ataupun horisontal sesama pegawai yang terjadi dalam lingkup Puskesmas kurang berjalan maksimal
- d. Beberapa pegawai berharap hasil penilaian kepuasan kerja tersebut dapat menjadi media penghubung aspirasi kepada pihak atasan terkait kondisi kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai selama bekerja di Puskesmas
- e. Beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya hanya berfokus pada masyarakat dan pelayanan Puskesmas, belum sampai pada lingkup pegawai.

Berdasarkan beberapa informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi kepuasan kerja pegawai belum menjadi fokus perhatian oleh pihak atasan, serta meunjukkan perlunya dilakukan penilaian terkait kepuasan kerja kepada pegawai Puskesmas. Beberapa pegawai berharap dengan adanya penilaian kepuasan kerja tersebut dapat menjadi acuan pihak atasan untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja pegawainya, serta dapat menjadi bahan evaluasi dalam hal penyusunan regulasi/tupoksi yang dapat sesuai dengan kemampuan dan bidang masing-masing pegawai Puskesmas (transkrip wawancara tersedia pada Lampiran 3). Hal tersebut menunjukkan meskipun beberapa prestasi telah berhasil diperoleh sebagian pegawai dan pihak Puskesmas, ternyata belum menggambarkan terpenuhinya kepuasan kerja pegawai secara keseluruhan. Sehingga perlu diketahui bagaimana kontribusi kepuasan kerja pegawai terhadap peningkatan kinerja masing-masing pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diketahui pentingnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai bagi Puskesmas, karena kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai (Rivai dan Basri, 2005: 16; Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991; Prawirosentono, 1999: 20), sehingga peneliti mengambil judul

tentang “kepuasan kerja dan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar”, dengan memperhatikan aspek-aspek kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang terdapat sesuai dengan teori.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dijelaskan dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016: 48) sebagai “proses menuju kristalisasi dari berbagai hal yang terdapat dalam latar belakang. Masalah muncul karena tidak ada kesesuaian antara harapan, teori, atau kaidah dan kenyataan”. Selanjutnya Suriasumantri menjelaskan perumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan secara tersurat dari permasalahan yang akan dicarikan jawabannya dengan tetap memperhatikan identifikasi dan pembatasan ruang lingkup permasalahan secara lengkap dan terperinci (Suriasumantri, 2009: 312).

Definisi masalah menurut Silalahi (2015: 51) dijelaskan sebagai “kesulitan yang dirasakan, suatu perasaan tidak menyenangkan atas situasi atau gejala tertentu”. Berdasarkan sumber topiknya, masalah penelitian dibagi menjadi dua yakni sumber teoritis dan sumber praktis. Sumber masalah dalam penelitian ini berfokus pada sumber praktis, yakni masalah yang berasal dari pengalaman pribadi peneliti; hasil studi pendahuluan; pernyataan pemegang kekuasaan, pejabat, atau tokoh; serta konvensi, pertemuan profesional dan muatan berita di media massa (Silalahi, 2015: 62-63).

Pertimbangan memilih masalah penelitian dalam Silalahi (2015: 65-68) dilihat dari apakah permasalahan tersebut: diminati, merupakan masalah penelitian, memiliki karakteristik dari masalah penelitian yang baik, dan memenuhi kelayakan penelitian. Karakteristik masalah yang baik ditentukan dari tiga macam, yakni: dapat diteliti, mempunyai signifikansi teoritis dan pragmatis, serta menarik minat dan sesuai dengan kemampuan peneliti. Selanjutnya Sugiyono (2014: 88) menyebut

rumusan masalah sebagai “suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”.

Berdasar pendapat tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada lingkup penelitian terkait kepuasan kerja dan kinerja pegawai serta membuktikan kesesuaian antara teori dengan kenyataan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Srengat, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini dibatasi dan ditetapkan sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana kondisi kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dijelaskan dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016: 49) sebagai berikut.

“Tujuan penelitian berkaitan erat dengan permasalahan dan merupakan arahan jawaban dari hipotesis atau deskripsi sementara dari asumsi. Tujuan penelitian mengemukakan hasil-hasil yang hendak dicapai dan tidak boleh menyimpang dari permasalahan yang telah dikemukakan.”

Selanjutnya Suriasumantri menjelaskan tujuan penelitian sebagai pernyataan terkait ruang lingkup atau batasan kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan masalah yang dirumuskan (Suriasumantri, 2009: 313). Tujuan penelitian juga dijelaskan dalam Sudaryono (2017: 59-60) sebagai upaya memperoleh pengetahuan agar dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan atau mendapatkan solusi untuk permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan definisi tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil yang akan menjawab permasalahan terkait kepuasan kerja dan kinerja pegawai serta membuktikan kesesuaian antara teori dengan kenyataan yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Srengat,

sehingga tujuan dalam penelitian ini dibatasi dan ditetapkan sebagai berikut.

1. Terdeskripsikannya kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.
2. Terdeskripsikannya kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.
3. Terjelaskannya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dijelaskan dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016: 49) “Manfaat penelitian memaparkan kegunaan hasil penelitian yang akan dicapai, baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas.” Berdasarkan definisi tersebut, manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi akademisi  
Memberi kontribusi kepada akademisi khususnya menyangkut penelitian terkait hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.
2. Bagi instansi  
Memberi kontribusi pemikiran terkait pentingnya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan oleh pimpinan untuk menjadi bahan evaluasi kinerja pegawai dalam periode tertentu dan sebagai bahan masukan bagi pihak Puskesmas Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.
3. Bagi masyarakat  
Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman pembaca atau masyarakat luas tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.

4. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan penulis dalam penelitian dan dapat bermanfaat sebagai referensi ilmiah dalam hal peningkatan kinerja pegawai.



## BAB 2. KERANGKA TEORI

Konsep digunakan untuk memahami hakikat suatu objek atau peristiwa tentang suatu gejala agar dapat dimengerti dan menjadi dasar yang disepakati oleh semua pihak (Silalahi, 2015: 174-175). Selanjutnya Nachmias dan Nachmias (dalam Silalahi, 2009: 175) menyebutkan konsep sebagai abstraksi tentang fenomena sosial yang dirumuskan melalui generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Hal tersebut dibentuk melalui proses abstraksi atau penarikan kesimpulan dari fenomena berdasarkan pengalaman pribadi, pemikiran kreatif atau observasi, sehingga konsep sering disebut juga sebagai definisi yang digunakan untuk menggambarkan objek atau fenomena yang terjadi di sekitar kita.

Ilmu administrasi negara muncul pertama kali dilatarbelakangi oleh perlunya studi untuk mengetahui usaha sektor pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang benar dan berhasil, serta menggunakan sumber-sumber daya yang dimiliki seefisien mungkin, seperti reformasi kepegawaian, baik dalam hal perseorangan ataupun organisasi pemerintahannya (Wilson, 1887). Ilmu administrasi negara merupakan buah studi baru dari ilmu politik yang lahir dua puluh lima tahun lalu (sebelum artikel diterbitkan pada 1887) yang berfokus pada segala hal yang berhubungan dengan tindakan pemerintah meliputi eksekutif dan operatif. Ilmu ini dianggap terlambat muncul karena studi atau tindakan pemerintahan sudah dianggap sebagai ilmu tua sedangkan ilmu administrasi sebagai ilmu tentang tata kelolanya baru muncul pada abad ke-19, sehingga menarik perhatian dan mengundang pengamatan para pengamat politik sejak awal dalam sejarah pemikiran sistematis.

Perkembangan administrasi negara dibagi ke dalam lima paradigma yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman ciri-ciri dari tiap paradigma. Robert T. Golembewski mengemukakan paradigma administrasi negara hanya dapat dimengerti melalui istilah dalam *focus* dan *locus*-nya sehingga dapat diketahui bahwa seorang penulis akan masuk paradigma yang mana. Fokus mencakup metode dasar yang digunakan untuk memecahkan suatu persoalan, dan lokus

mencakup tempat metode tersebut digunakan (Thoha, 2008: 18; Keban, 2008: 31). Perkembangan paradigma menurut Nicholas Henry (Thoha, 2008: 18-34) dijelaskan sebagai berikut.

1. Dikotomi politik administrasi, tahun 1900-1926

Fokus paradigma ini terletak pada permasalahan di mana administrasi negara ini berada, selanjutnya untuk locusnya terletak pada munculnya persoalan antara kalangan akademisi dan praktisi mengenai dikotomi antara politik-administrasi. Selanjutnya Keban menambahkan pemisahan antara politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif yang bertugas mengekspresi kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang bertugas mengimplementasikan kehendak tersebut (Keban, 2008: 32).

2. Prinsip-prinsip administrasi, tahun 1927-1937

Prinsip yang dimaksudkan yakni adanya suatu kenyataan bahwa administrasi negara dapat terjadi atau ber-*locus* pada semua tatanan administrasi tanpa memandang kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi atau kerangka institusi. Paradigma ini lebih menekankan fokusnya pada prinsip yang terkenal dari Gullick dan Urwick, yakni POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*, sehingga inilah ciri yang diteliti pada paradigma ini. Selanjutnya pada tahun 1940-an muncul konsepsi bahwa politik tidak dapat dipisahkan dengan administrasi, serta ketidakkonsistenan prinsip administrasi yang berlaku pada semua tatanan secara logis. Beberapa tahun selanjutnya persoalan tersebut mulai ditinggalkan oleh kaum cendekiawan, dan memulai pencarian identitas administrasi negara yang sebenarnya.

3. Administrasi negara sebagai ilmu politik, tahun 1950-1970

*Locus* administrasi negara pada paradigma ini kembali pada birokrasi pemerintahan yang identik dengan ilmu politik. Tetapi hal tersebut bertolak

belakang dengan sikap sarjana ilmu politik yang sudah mulai meninggalkan fokus kajian mereka terhadap administrasi negara. Sehingga administrasi negara mulai mengembangkan kembali fokusnya pada kajian studi kasus secara epistemologis serta studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salahsatu bagian dari administrasi negara.

4. Administrasi negara sebagai ilmu administrasi, tahun 1956-1970

Paradigma ini kembali mendapat sumbangan atau *focus* keilmuan terkait teori organisasi dan ilmu manajemen. Perkembangan tersebut berdampak pada perolehan informasi yan tepat untuk lebih memahami perilaku organisasi serta pengukuran pelaksanaan kerja secara tepat dan manajerial yan efisien. Prinsip yang berkembang juga berganti pada prinsip umum suatu organisasi dan manajemen yang lebih spesifik, serta tidak hanya berfokus pada pemerintahan tetapi juga pada tatanan swasta.

5. Administrasi negara sebagai administrasi negara, tahun 1970

Paradigma ini berfokus pada teori organisasi, analisis kebijakan publik, dan teknik administrasi serta manajemen yang lebih maju. Selanjutnya *locus* normatif beranjak pada birokrasi pemerintahan dan persoalan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pada tahun 1970-an mulai bermunculan fakultas dan asosiasi nasional yang fokus kajiannya pada administrasi negara

Sejak tahun 1970 sampai sekarang para sarjana belum mengemukakan paradigma baru, tetapi PBB telah mencanangkan bahwa sejak tahun tersebut merupakan masa pembangunan sehingga menurut pendapat Miftah Thoha pada tahun 1970-1980 merupakan paradigma pembangunan. Hal tersebut didasarkan pada program pembangunan yang dimulai pada dasawarsa 70-an yang merupakan masa pembangunan pertama dan selanjutnya pada dasawarsa 80-an sebagai masa pembangunan kedua, sehingga administrasi negara pada masa itu menitikberatkan pandangannya pada administrasi pembangunan (Thoha, 2008: 39). Selanjutnya pada tahun ini Garson dan Overman (1991) juga mengemukakan paradigma baru

yang merevisi POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*- Gullick dan Urwick, 1927-1937) menjadi PAFHRIER (*Policy Analysis, Financial, Human Resources, Information, dan External Relations*) yang selanjutnya menjadi pusat perhatian manajemen publik (Keban, 2008: 35).

Sekitar dasawarsa 90-an muncul konsep baru yang disebut *New Public Management* (menurut Ferlie, 1996 dalam Thoha, 2008: 71) dengan mengenalkan konsep umum yang diterapkan oleh sektor bisnis ke dalam sektor publik. Proses mentransformasikan kinerja pasar ke dalam sektor publik secara tidak langsung juga mengganti kinerja sektor publik yang sebelumnya berlandas pada aturan (*rule based*) dan bergantung pada otoritas pejabat (*authority-driven processes*) menjadi orientasi pasar (*market-based*) dan dipacu untuk berkompetisi secara sehat (*competition-driven tactics*) melalui dorongan menemukan cara baru dalam berinovasi untuk memperoleh hasil maksimal atau privatisasi terhadap fungsi pemerintahan. Konsep NPM ditandai dengan penggunaan prinsip *reinventing government* yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992) yang didasarkan pada pengalaman negara lain terutama Inggris dan New Zealand kepada Presiden Bill Clinton serta mendapat sambutan baik dengan dilakukannya pembaruan dalam sistem birokrasi di Amerika Serikat (Thoha, 2008: 74-77).

Awal abad ke-21 muncul konsep *new public service* yang menekankan pada berbagai elemen dan konsep seperti; teori *democratic citizenship*; model komunitas dan *civil society*; organisasi *humanism*; dan *postmodern* ilmu administrasi publik (Thoha, 2008: 84). Konsep ini digagas oleh Denhardt dan Denhardt (2003) dengan perbedaan pada cara pandang pemerintah terhadap masyarakat sebagai *empunya* negara, sehingga dalam konteks pemerintahan yang demokratis masyarakat berhak dilayani sebaik-baiknya dalam menentukan jenis pelayanan, berpartisipasi dalam menyediakan pelayanan, serta mengawasi bagaimana pelayanan tersebut diberikan (Mulyadi, Gedeona, dan Afandi, 2016: 10-11). Orientasi pemerintah dalam menyediakan layanan, pada konsep ini lebih pada pemenuhan kebutuhan serta keterlibatan masyarakat dalam pelayanan.

Pembahasan alur perkembangan ilmu administrasi di atas menunjukkan perubahan orientasi pemerintah yang pada awalnya bersifat otonom tanpa mengikutsertakan peran masyarakat berubah menjadi orientasi pemenuhan kebutuhan dan partisipasi masyarakat. Tatanan praktis secara legal formal di Indonesia melalui Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menunjukkan sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan menggunakan pendekatan partisipatif. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dan birokrasinya dapat lebih mampu memahami harapan dan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan kepuasan masyarakat (Mulyadi, Gedeona, dan Afandi, 2016: 29).

Beberapa permasalahan yang marak terjadi dalam hal pelayanan publik menunjukkan masih jauhnya standar pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, berdasarkan riset oleh Pusat Studi Kependudukan Universitas Gajah Mada pada tahun 2007 menunjukkan indikasi rendahnya kualitas layanan publik sebagai berikut (Mulyadi, Gedeona, dan Afandi, 2016: 92).

- a. Ketidakjelasan waktu, biaya dan mekanisme pelayanan
- b. Diskriminasi pelayanan pada pertemanan, afiliasi politik, etnis atau agama
- c. Panjangnya rantai birokrasi
- d. Adanya budaya suap dan pungutan liar untuk mempercepat pelayanan
- e. Orientasi aparatur pelayanan mengutamakan pejabat dan atasannya, bukan pada publik dan masyarakat
- f. Berkembangnya budaya kekuasaan dalam pelayanan
- g. Prinsip pelayanan didasarkan pada *distrust* (ketidakpercayaan) bukan *trust* (kepercayaan)
- h. Tidak konsistennya penerapan prosedur pelayanan untuk mengontrol perilaku pemberi layanan
- i. Timbangnya distribusi kewenangan pada berbagai satuan atau unit pemberi layanan.

Kondisi belum berkualitasnya layanan publik tersebut umumnya disebabkan oleh rendahnya tingkat kinerja organisasi tersebut, baik secara individu ataupun keseluruhan. Sehingga jika suatu organisasi ingin meningkatkan kualitas layanan

publiknya, tentu saja diperlukan juga peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat diketahui perlunya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya melalui produk layanan, tetapi juga melalui sumber daya penyedia layanan tersebut, serta diharapkan dapat sesuai dengan harapan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Artinya peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari kualitas kinerja sumber daya manusianya, sehingga paradigma *new public service* dan beberapa teori dalam bab ini dirasa lebih tepat untuk menjelaskan konsep yang berhubungan dengan sumber daya manusia, yakni kepuasan kerja dan kinerja pegawai

Teori yang digunakan dalam penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai adalah teori yang menjelaskan kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Sinambela, 2016: 301; Wexley dan Yukl, 1992: 136; dan Sedarmayanti, 2017. Kepuasan kerja didefinisikan oleh Sinambela sebagai “seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Selanjutnya kinerja pegawai didefinisikan oleh Mangkunegara (2007: 67) sebagai “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pernyataan tersebut menunjukkan perlunya kinerja pegawai yang baik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas serta dapat berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat pengguna layanan. Batas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini menggunakan beberapa konsep dari manajemen sumber daya manusia, yakni: (1) Kepuasan kerja, dan (2) Kinerja pegawai.

## 2.1 Konsep Kepuasan Kerja

### 2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut pendapat Siagian (1989: 127) merupakan “sikap umum seseorang yang positif terhadap kehidupan

organisasinya”. Setiap manajer perlu menentukan langkah agar pegawai merasa puas bekerja pada organisasi yang dipimpinnya, sehingga diperlukan pemahaman tentang teknik dan cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai. Sinambela mengemukakan kepuasan kerja sebagai “seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Berdasarkan pendapat para ahli, Sinambela menyimpulkan definisi kepuasan kerja sebagai “perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja dan kerja itu sendiri” (Sinambela dan Sinambela, 2019: 477-478).

Locke (1969: 319) mengemukakan pandangan terkait hasil evaluasi bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai (*“the view that evaluations results from a discrepancy between what is perceived and what is expected...”*). Semakin tinggi kesesuaian harapan dengan hasil yang didapatkan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai, dan sebaliknya. Selanjutnya kepuasan kerja didefinisikan oleh Arnold dan Feldman sebagai *“the amount of overall positive affect (or feelings) that individuals have toward their jobs”* (jumlah keseluruhan pengaruh positif (atau perasaan) yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya), artinya ketika seorang individu memiliki kepuasan kerja yang tinggi, umumnya individu menyukai, menilai baik dan menganggap positif pekerjaannya (Arnold dan Feldman, 1986: 86).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat diketahui kepuasan kerja merupakan sikap, tindakan dan respon seorang pegawai atas pekerjaannya yang berasal dari dalam atau luar individu yang berdampak pada kehidupan suatu organisasi. Penelitian ini menggunakan definisi kepuasan kerja menurut kesimpulan Sinambela bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai yang dihasilkan

oleh usahanya sendiri (internal) dan didukung oleh hal-hal dari luar diri seorang pegawai (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja dan kerja itu sendiri. Penjelasan aspek-aspek kepuasan kerja tersebut akan dijabarkan pada sub subbab selanjutnya untuk kemudian menjadi indikator penilaian variabel kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

### 2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai “tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan”, artinya kepuasan pekerjaan berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya yang berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif merupakan kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasinya, artinya pekerja yakin pekerjaannya menarik, merangsang, membosankan atau bahkan menuntut. Selanjutnya aspek perilaku merupakan kecenderungan perilaku pekerja atas pekerjaannya yang tercermin dari pekerjaan yang dilakukan, konsistensi posisi yang dimiliki atau keteraturan dan kedisiplinan dalam bekerja (Sinambela dan Sinambela, 2019: 477). Beberapa faktor yang sering dipelajari untuk mengetahui kepuasan kerja (dalam Arnold dan Feldman, 1986: 86) yakni: gaji, pekerjaan, promosi, supervisi, kelompok kerja, dan kondisi pekerjaan.

Berikut empat faktor yang turut berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut (Siagian, 1989: 128-134).

#### a. Pekerjaan yang penuh tantangan

Sebagian besar pekerja menganggap pekerjaan yang tidak menarik merupakan salah satu sumber ketidakpuasan yang tercermin pada tingkat kebosanan yang tinggi. Misalnya pekerjaan yang terlalu teknis dan repetitif sehingga tidak menuntut imajinasi, inovasi dan kreativitas dalam pelaksanaannya. Selain hal tersebut, terdapatnya perbedaan standar kepuasan kerja pada pegawai

disebabkan oleh tingkat tantangan yang terselesaikan dengan baik sehingga menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja.

Pekerjaan yang terlalu sukar juga berdampak pada penurunan kepuasan kerja. Umumnya hal tersebut menimbulkan frustrasi jika berlangsung terus menerus, dan jangka waktu yang lama. Bahkan dapat menimbulkan pandangan bahwa organisasi terlalu memeras tenaga dan pikiran karena memberikan tugas di luar batas manusiawi.

b. Penerapan sistem penghargaan yang adil

Kehidupan dalam berorganisasi, keadilan merupakan masalah persepsi, seperti merasa diperlakukan adil jika hal tersebut menguntungkan dan merasa diperlakukan tidak adil jika dirasa merugikan. Hal tersebut umumnya dikaitkan dengan hal-hal seperti: pengupahan dan penggajian; sistem promosi; dan kondisi kerja.

c. Kondisi yang sifatnya mendukung

Keseharian kerja seorang pegawai umumnya memiliki perhatian lebih terhadap lingkungan kerjanya baik berupa kenyamanan ataupun fasilitas yang memungkinkan mereka dapat bekerja secara lebih baik (Sinambela 2016: 325).

d. Sikap rekan kerja

Kehidupan sosial seorang pegawai secara tidak langsung juga memberi dukungan dalam peningkatan kepuasan kerja. Studi membuktikan bahwa kepuasan kerja meningkat ketika supervisor dianggap bersahabat dan mau memahami, melontarkan pujian untuk kinerja bagus, mendengarkan pendapat pekerja dan menunjukkan minat personal terhadap mereka (Sinambela 2016: 325).

Selain faktor yang bersifat teknis tersebut, terdapat juga faktor yang bersifat psikologis, sosio-kultural dan intelektual, artinya dalam melaksanakan tugas organisasional tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu dan ekonomis tetapi juga kebutuhan lainnya. Interaksi dengan rekan sekerja, atasan dan bawahan juga menunjukkan bahwa tidak ada satupun pekerjaan dalam organisasi yang dapat diselesaikan tanpa bantuan pihak lain. Hal tersebut menuntut penyesuaian pada organisasi dalam hal tradisi dan kultur organisasi, serta faktor lain yang perlu mendapat perhatian dalam mengukur tingkat kepuasan seseorang dalam kehidupan organisasinya (Siagian, 1989: 127-128).

Sinambela menyimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut beberapa ahli setidaknya terdapat enam faktor sebagai berikut (Sinambela dan Sinambela, 2019: 483-484).

- a. Faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antarpegawai, dengan atasannya, maupun antarjenis pekerjaan.
- c. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.
- d. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai meliputi sistem dan besaran gaji, jaminan sosial, macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

- e. Mutu pengawasan, peningkatan kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan sehingga pegawai akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dalam organisasi kerjanya.
- f. Faktor hubungan antarpegawai, meliputi hubungan antara manajer dengan pegawai, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial antarpegawai, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.

Pentingnya faktor kepuasan kerja dijelaskan Davis dan Newstrom bahwa “manajemen harus berusaha meningkatkan kepuasan kerja pegawainya”. Berdasarkan pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan kerja diharapkan pimpinan dapat mengelola kepuasan pegawai (Davis dan Newstrom, 1985: 105). Pendapat tersebut menunjukkan pentingnya pengaruh kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi, sehingga diharapkan dengan manajemen kepuasan kerja pegawai yang baik dapat memberikan motivasi kepada para pegawai dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

### 2.1.3 Indikator/Gejala Kepuasan Kerja Pegawai

Para peneliti telah mempelajari pentingnya kepuasan kerja dan menghasilkan banyak studi yang dirancang untuk menilai kepuasan kerja terhadap kinerja, kemangkiran, dan keluarnya pegawai. Berikut beberapa penjelasan mengenai indikator/gejala kepuasan kerja yang berdampak pada beberapa variabel lain dan secara tidak langsung menunjukkan kondisi kepuasan kerja pegawai (Davis dan Newstrom, 1985: 107-109).

#### a. Kepuasan kerja dan kinerja

Pegawai yang tidak puas berkemungkinan merupakan pegawai yang berkinerja tinggi, sedang, atau rendah. Hal

tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang puas belum tentu berkinerja tinggi, sehingga tidak dapat disimpulkan bahwa kinerja hanya dipengaruhi oleh kepuasan kerja, tetapi juga variabel lainnya. Prestasi juga menjadi indikator yang menunjukkan hubungan kepuasan pegawai dengan kinerja, karena prestasi dapat memunculkan imbalan berupa ekonomi, sosiologi dan psikologi yang tinggi. Jika imbalan tersebut dianggap sesuai dengan usahanya cenderung akan menimbulkan kepuasan, dan sebaliknya. Jika dicermati secara level organisasi, individu yang bahagia dalam organisasi belum tentu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, dan selanjutnya organisasi yang bahagialah yang berdampak pada kinerja organisasi.

b. Kepuasan kerja dan kemangkiran

Pegawai yang tidak puas memiliki kemungkinan lebih besar untuk tidak bekerja, tetapi hal tersebut hanya sebatas pada hubungan yang lemah. Selanjutnya pegawai yang kurang puas cenderung lebih berkemungkinan untuk mangkir, meskipun hal tersebut belum tentu mereka lakukan karena masih banyak alternatif yang dapat dilakukan untuk mendorong pegawai masuk kerja.

c. Kepuasan kerja dan keluar masuknya pegawai

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung bertahan lama di tempat kerjanya daripada pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Meskipun hal tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi pasar kerja, harapan terkait alternative pekerjaan lain, dan panjangnya masa kerja. Variabel penting yang menyebabkan pegawai untuk bertahan di tempat kerjanya sebenarnya bukanlah kepuasan kerja, tetapi kinerja yang dimiliki. Karena umumnya pegawai yang memiliki kinerja baik cenderung dipertahankan oleh tempat kerjanya, dan

sebaliknya pegawai dengan kinerja buruk cenderung dibiarkan untuk keluar dari tempat ia bekerja.

d. Kepuasan kerja dan pencurian

Terjadinya gejala ketidakpuasan pegawai dalam organisasi dapat berdampak pada kasus pencurian oleh pegawai, meskipun hal tersebut bukanlah satu-satunya faktor penyebab. Umumnya pegawai mencuri karena mereka diperlakukan tidak adil oleh organisasi, meskipun hal tersebut tidak dibenarkan. Pengendalian dan pengawasan yang ketat tidak selamanya dapat menanggulangi permasalahan tersebut, karena hanya berfokus pada gejalanya dan bukan pada sebab yang mendasari ketidakpuasan.

e. Kepuasan kerja dan variabel lain

Selain indikator/gejala tersebut, berikut beberapa pengaruh yang secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai (Sinambela dan Sinambela, 2019: 486-491).

- 1) Motivasi, artinya peningkatan motivasi berpotensi pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai secara signifikan, sehingga jika ingin meningkatkan kepuasan kerja pegawai perlu dibangun motivasi kerja yang tinggi.
- 2) Pelibatan kerja, artinya pegawai perlu dilibatkan dalam berbagai kegiatan organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penilaian kerja sampai pada evaluasi bersama, sehingga diharapkan dapat meningkatkan komitmen dan partisipasi pegawai karena mereka merasa dilibatkan dan memiliki tanggung jawab kepada organisasi.
- 3) Perilaku anggota organisasi, artinya perilaku pegawai umumnya dipengaruhi oleh kepemimpinan dan lingkungan kerjanya di luar apa yang menjadi tugasnya.

- 4) Komitmen organisasional, artinya komitmen pegawai sangat menentukan keberhasilan kinerja organisasi sesuai dengan pencapaian tujuan organisasi.
- 5) Perasaan stress, artinya stres menunjukkan hubungan negatif yang kuat dengan kepuasan kerja, sehingga pegawai yang stress cenderung tidak puas terhadap pekerjaannya.
- 6) Prestasi kerja, artinya kepuasan kerja dan prestasi kerja atau kinerja memiliki hubungan timbal balik, seperti kepuasan kerja berhubungan terhadap kinerja, dan sebaliknya kinerja berhubungan dengan kepuasan.

Selain hal tersebut pegawai yang puas dapat diperkirakan berdasarkan kelompoknya. Davis dan Newstrom mengemukakan variabel yang menunjukkan kepuasan pegawai yakni variabel pegawai dan variabel lingkungan kerja (Davis dan Newstrom, 1985: 109). Faktor usia menunjukkan hubungan dengan kepuasan kerja, terlihat dari pegawai yang memiliki usia tua cenderung lebih kepuasan karena rendahnya harapan dan lebih berpengalaman dalam penyesuaian yang lebih baik terhadap situasi pekerjaannya. Sebaliknya pegawai muda cenderung memiliki kepuasan rendah karena berpengharapan tinggi, kurang penyesuaian dan sebagainya.

Faktor kedua yakni tingkat pekerjaan, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkatan pekerjaan semakin tinggi pula kepuasan pegawai. Karena umumnya pegawai pada tingkat tinggi cenderung mendapatkan gaji dan kondisi yang lebih baik daripada sebaliknya. Selanjutnya yakni faktor ukuran organisasi, seringkali bertentangan dengan kepuasan kerja. Karena semakin besar ukuran organisasi cenderung tidak memperhatikan aspek kemanusiaan dan berdampak pada lemahnya komunikasi, koordinasi dan partisipasi. Hal tersebut secara tidak langsung juga berpengaruh pada lingkungan kerja

yang juga kehilangan unsur keakraban pribadi, persahabatan, dan kerja tim kelompok yang penting bagi kepuasan banyak orang (Davis dan Newstrom, 1985: 110-111).

Ketidakpuasan pegawai dapat dinyatakan melalui berbagai cara yang didefinisikan Robbins (2003) dengan: (1) *exit*, perilaku yang mengarah pada meninggalkan organisasi; (2) suara (*voice*), aktif dan konstruktif memperbaiki kondisi dengan saran perbaikan, komunikasi dengan atasan, dan kegiatan pada serikat buruh; (3) kesetiaan (*loyalty*), pasif dan menunggu membaiknya kondisi organisasi dan sepenuhnya percaya terhadap manajemen; (4) pengabaian (*neglect*), pasif membiarkan kondisi memburuk diikuti kemangkiran, terlambat, kurang upaya dan kekeliruan yang meningkat; serta (5) kesehatan, yang menunjang tingkat dari fungsi fisik mental dan kepuasan individu (Sinambela dan Sinambela, 2019: 493-494).

#### 2.1.4 Metode Penilaian Kepuasan Kerja

Salah satu ukuran kepuasan kerja yang digunakan secara luas adalah *face scale* yang dikembangkan oleh Kunin pada pertengahan 1950-an yang terdiri dari serangkaian wajah dengan ekspresi emosi yang berbeda. Responden diminta menunjukkan salah satu dari lima ekspresi yang berbeda yang mewakili perasaan pada kepuasan terhadap pekerjaan mereka. Keuntungan dari ukuran ini adalah responden tidak perlu melalui sebuah jenjang membaca yang tinggi untuk menyelesaikannya, tetapi kekurangannya adalah tidak menyediakan informasi mengenai kepuasan kerja dengan aspek yang berbeda dari pekerjaan mereka (Sinambela dan Sinambela, 2019: 495).

Ukuran lain yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja yakni *Job Descriptive Index*, yang dikembangkan pada akhir 1960-an oleh Patricia Cain Smith dan koleganya di Universitas Cornell.

Perbedaan ukuran ini dengan face scale adalah pengguna JDI bisa mendapat skor untuk berbagai aspek yang berbeda dan lingkungan kerjanya. Keuntungan ukuran ini adalah banyak data yang mendukung *construct validity*-nya, terlebih bila seorang peneliti atau konsultan ingin menggunakan JDI untuk mengukur kepuasan kerja sekelompok pekerja, ia dapat membandingkan skor dari kelompok pekerja tersebut dengan sampel normatif dengan pekerjaan yang sama. Kekurangan alat ukur ini adalah tidak dapat mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan, sehingga alternatif yang dilakukan oleh pengembang ukuran ini adalah dengan membuat skala baru yang bernama *Job In General (JIG)* scale yang dibuat dan dibentuk seperti JDI, kecuali JIG terdiri dari beberapa adjektif dan frase tentang pekerjaan secara general daripada secara aspek spesifik pekerjaan (Sinambela dan Sinambela, 2019: 495). Selanjutnya JDI memisahkan skala untuk gaji, promosi, supervisi, pekerjaan, dan rekan kerja, serta umum digunakan pada berbagai organisasi dengan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan dan pendapatan berbeda (Arnold dan Feldman, 1986: 99). Skala tersebut dijelaskan lebih lanjut bahwa kepuasan kerja dapat diketahui jika pegawai: (1) bekerja pada tempat yang tepat, (2) pembayaran yang sesuai, (3) organisasi dan manajemen, (4) supervisi pada pekerjaan yang tepat, dan (5) orang berada dalam pekerjaan yang tepat.

Selanjutnya ukuran kepuasan kerja yang juga banyak digunakan dan diterima adalah *Minnessota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang dikembangkan oleh sebuah tim peneliti yang berasal dari Universitas Minnessota yang hampir bersamaan dengan pengembangan ukuran JDI. Form panjang yang digunakan dalam MSQ terdiri dari 100 item yang didesain untuk mengukur 20 aspek kinerja, tetapi terdapat juga form pendek yang menggunakan 20 item yang terdiri dari berbagai aspek pekerjaan dan responden diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan kerja terhadap masing-masing

aspek yang bertujuan untuk menunjukkan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pekerjaannya. Kekurangan dari ukuran ini adalah panjang dari skala yang digunakan. Form panjang dengan 100 item akan sulit diadministrasikan terlebih jika peneliti ingin mengukur variabel lainnya, sedangkan untuk form pendek dengan 20 item masih tergolong panjang jika dibandingkan dengan ukuran lain dari kepuasan yang tersedia (Sinambela dan Sinambela, 2019: 495-496).

Ukuran kepuasan terakhir yang belum umum digunakan adalah *Job Satisfaction Survey* (JSS), namun memiliki bukti yang mendukung properti psikometri yang dikembangkan oleh Spector dalam As'ad (2004) sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan kerja pada karyawan *Human Service*. Instrumen ini menggunakan 36 item yang didesain untuk mengukur sembilan aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. Dibandingkan dengan indikator lain JSS memiliki kurang lebih kesamaan, yakni mewakili statemen mengenai pekerjaan dan situasi kerjanya dan memiliki kesamaan dengan JDI karena merupakan skala deskriptif. Perbedaannya adalah pada JSS skor kepuasan secara keseluruhan dapat dihasilkan dengan menjumlahkan skor aspek pekerjaan dan lingkungan kerja (Sinambela dan Sinambela, 2019: 496). Pembahasan terkait JSS akan lebih dijelaskan lebih lanjut pada sub subbab 2.1.5 dalam bab ini

Pengukuran kepuasan kerja pegawai dapat menggunakan dua pendekatan (Suparyadi, 2015: 443-444), yakni menurut Robbins (2003) dan pendekatan menurut Greenberg dan Baron (2003). Berikut pendekatan pengukuran kepuasan kerja pegawai menurut Robbins (2003).

- a. *Single global rating*, yaitu dengan meminta individu merespons pertanyaan dengan alternatif jawaban “sangat puas” atau “sangat tidak puas”.

- b. *Summation score*, yaitu dengan mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan responden terhadap masing-masing elemen tersebut, seperti: sifat pekerjaan, supervisi, upah yang diterima, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja.

Selanjutnya pendekatan pengukuran kepuasan kerja pegawai menurut Greenberg dan Baron (2003) adalah sebagai berikut.

- a. *Rating scale* dan Kuesioner, yaitu dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk menjawab pertanyaan tersebut diberikan pilihan jawaban sejumlah nilai atau angka yang disusun berdasarkan skala tertentu.
- b. *Critical incidents*, yaitu dengan meminta individu menjelaskan hubungan apa yang mereka rasakan terkait kepuasan atau ketidakpuasan atas pekerjaannya. Kemudian jawaban tersebut dipelajari untuk mengungkap faktor yang mendasari jawaban tersebut.
- c. *Interview*, yaitu dengan bertatap muka dan menggali secara langsung faktor yang menjadi kepuasan atau ketidakpuasan pegawai.

Allen dan Wilburn (2002: 20) menyatakan kajian kepuasan pekerja seharusnya komprehensif dan meliputi empat kategori, yakni pekerja, pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja. Kategori tersebut dapat diturunkan menjadi 23 dimensi kepuasan yang terdiri dari: supervisor langsung, kebijakan dan prosedur perusahaan, pembayaran, keuntungan, kesempatan kontribusi untuk perusahaan, dipertimbangkannya pendapat oleh perusahaan, kesempatan promosi, keamanan, pengakuan, apresiasi, rekan kerja, demografis, masa jabatan, persiapan awal pekerja dalam pekerjaan, kesempatan pelatihan yang berlanjut, sifat pekerjaan yang harus dilakukan, konflik tuntutan, ambiguitas peran, tekanan, kondisi kerja, alat dan perlengkapan kerja, material dan *supply*, dan beban kerja.

Penelitian ini menggunakan metode *Job Satisfaction Survey* untuk menilai variabel kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Spector (1997) karena merupakan instrumen yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pada pegawai *human service* serta didesain untuk mengukur sembilan aspek pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Penjelasan aspek-aspek penilaian kepuasan kerja tersebut akan dijabarkan pada sub subbab selanjutnya untuk kemudian menjadi indikator penilaian variabel kepuasan kerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

#### 2.1.5 Job Satisfaction Survey

Penilaian *Job Satisfaction Survey* (JSS) dijelaskan oleh Spector melingkupi sembilan aspek, yakni: gaji, promosi, supervisi, tunjangan, imbalan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat dasar pekerjaan, dan komunikasi. Masing-masing aspek mengandung empat item, nilai kepuasan total suatu aspek dapat dihitung dengan mengkombinasikan semua item, dan masing-masing item merupakan pernyataan yang menunjukkan kesukaan atau ketidaksukaan atas pekerjaan tiap responden (Spector, 1997: 8).

Nilai masing-masing item pernyataan bersifat baku, berkisar dari angka 1 sampai 6 dengan pembagian pernyataan yang bermakna positif dan negatif. Pemberlakuan nilai masing-masing pernyataan juga dibedakan dengan ketentuan sebagai berikut (Spector, 1997: 9).

- a. Semakin setuju responden terhadap pernyataan positif dan semakin tidak setuju responden terhadap pernyataan negatif, maka semakin tinggi nilai yang menunjukkan kepuasan responden
- b. Semakin tidak setuju responden terhadap pernyataan positif dan semakin setuju responden terhadap pernyataan negatif, maka semakin rendah nilai yang menunjukkan kepuasan responden.

## 2.2 Konsep Kinerja Pegawai

### 2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja atau *performance* (Moeheriono, 2010: 60) merupakan ”gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.” Penilaian kinerja dapat diketahui ketika suatu organisasi telah memiliki kriteria atau standar keberhasilan sebagai tolok ukur yang ditetapkan. Umumnya kinerja berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan dan besaran imbalan yang diberikan serta keterampilan, kemampuan dan sifat dari seorang individu. Selanjutnya Rivai dan Basri (2005: 14) mengemukakan kinerja juga menjadi standar untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai target yang telah ditentukan. Kualitas seorang pegawai dapat diketahui melalui kinerja yang dimilikinya, sehingga semakin tinggi kinerja seorang pegawai maka semakin tinggi pula kualitas pegawai tersebut.

Secara umum pengertian pegawai adalah “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya)” dan pegawai negeri menurut KBBI (2019) merupakan “pegawai pemerintah yang berada di luar politik, bertugas melaksanakan administrasi pemerintahan berdasarkan perundang-undangan yang telah ditetapkan.” Selanjutnya Soedaryono (2000: 6) mengemukakan definisi pegawai sebagai seorang yang bekerja dalam kesatuan organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Berdasar definisi tersebut dapat diketahui bahwa pegawai merupakan orang/individu yang bekerja pada suatu organisasi, baik pemerintahan maupun swasta dan bertugas untuk melaksanakan pekerjaan sesuai yang telah ditentukan.

Sinambela dkk. (2011: 136) mendefinisikan kinerja pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam

melaksanakan tugas dengan keahlian tertentu. Selanjutnya Mangkunegara (2007: 67) mengemukakan kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat tersebut diperkuat oleh pernyataan Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1991) yang mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Sinambela dan Sinambela, 2019: 14).

Bersasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa kinerja pegawai merupakan gambaran yang menunjukkan tingkat pencapaian individu di dalam organisasi pada usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Penelitian ini menggunakan definisi kinerja pegawai menurut Mangkunegara, 2007 dan diperkuat oleh pernyataan Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991 (dalam Sinambela dan Sinambela, 2019: 14) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja sebagai kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas yang dibeikan kepadanya. Penjelasan aspek-aspek kinerja pegawai tersebut akan dijabarkan pada sub subbab selanjutnya untuk kemudian menjadi indikator penilaian variabel kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

### 2.2.2 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja atau *performance indicator* (dalam Moeheriono, 2010: 74) didefinisikan sebagai nilai atau karakteristik yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dalam mencapai tujuan. Selanjutnya indikator kinerja umumnya terdiri atas angka dan satuannya secara lengkap, berdasar hal tersebut jenis indikator kerja dibedakan sebagai berikut (Moeheriono, 2010: 78-79).

- a. Indikator kualitatif, menggantikan angka dengan bentuk kualitatif yang berurutan berdasar skala seperti: A, B, C, D atau sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik.
- b. Indikator kualitas absolut, menggunakan skala bilangan positif, nol dan negatif seperti angka jumlah individu dalam suatu kelompok tertentu.
- c. Indikator presentase, menggunakan perbandingan atau proporsi yang umumnya berbentuk bilangan positif, desimal seperti presentase jumlah laki-laki dan perempuan dalam suatu populasi.
- d. Indikator rasio, menggunakan perbandingan absolut dari sesuatu yang diukur berdasar jumlah populasinya seperti rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa.
- e. Indikator rata-rata, menggunakan bentuk rata-rata angka dari jumlah kejadian dari keseluruhan populasi seperti angka kematian bayi dan angka harapan hidup ibu melahirkan.
- f. Indikator indeks, menggunakan gabungan angka dan indikator lainnya yang dihimpun dalam satu formula pada masing-masing variabel seperti indeks kepuasan masyarakat dan indeks pembangunan pedesaan.

Penetapan indikator kinerja menurut Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Lembaga Administrasi Negara (AKIP-LAN) merupakan indikator kualitatif dan kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian kegiatan yang telah ditetapkan organisasi yang didasarkan pada perkiraan yang realistis dan rasional serta memperhatikan tujuan dan sasaran sesuai data pendukung yang ada dalam organisasi (Moehariono, 2010: 81). Selanjutnya data tersebut digunakan dalam menilai kinerja sesuai ketentuan dalam indikator pencapaian tujuan organisasi sebagai berikut:

- a. Masukan, yakni ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian indikator kinerja suatu kegiatan.

- b. Keluaran, yakni manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat seperti tersedianya fasilitas dan akses yang dapat dinikmati oleh masyarakat.
- c. Hasil, yakni segala hal yang mencerminkan berfungsinya keluaran pada jangka waktu tertentu dan menjadi ukuran seberapa jauh suatu produk/jasa dapat memenuhi dan harapan masyarakat.
- d. Manfaat, yakni segala sesuatu sebagai hasil langsung dari pelaksanaan kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
- e. Dampak, yakni segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan keluaran, seperti sumber daya manusia, dana, material, waktu dan teknologi yang dimiliki organisasi.

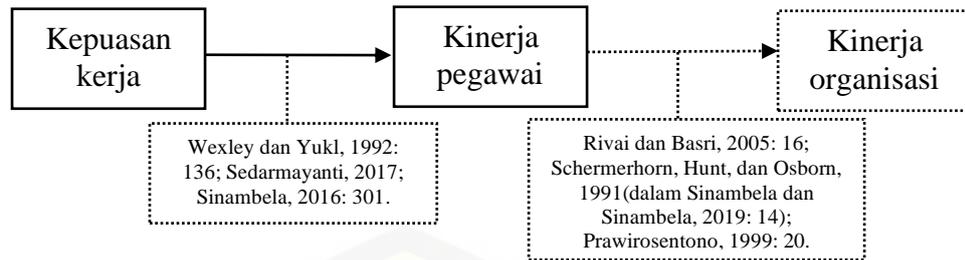
Hasibuan (2010: 95) mengemukakan beberapa aspek yang dinilai dalam kinerja, yakni antara lain: kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab. Selanjutnya Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, (1991) mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Sinambela dan Sinambela, 2019: 14). Secara kuantitatif, aspek kinerja meliputi: proses kerja dan kondisi pekerjaan; waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan; jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan; dan jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. Selanjutnya secara kualitatif aspek kinerja meliputi: ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan; tingkat kemampuan dalam bekerja; kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan; dan kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen) (Mangkunegara, 2007: 18-19).

Penelitian ini menggunakan indikator kinerja pegawai menurut Mangkunegara, 2007 dan diperkuat oleh pernyataan Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991 (dalam Sinambela dan Sinambela, 2019: 14) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja sebagai kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas yang dibeikan kepadanya. Pemilihan aspek-aspek kinerja pegawai tersebut didasarkan pada indikator penilaian variabel kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

### 2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai

Topik utama yang dikaji dalam penelitian kinerja secara umum adalah pencapaian tujuan organisasi seefektif mungkin. Beberapa ahli organisasi mengidentifikasi dimensi yang berhubungan dengan efektivitas tersebut, yakni menyesuaikan diri, keluwesan dalam bekerja, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan beradaptasi dan pemanfaatan sumber daya (Sinambela dan Sinambela, 2019: 31). Selanjutnya Sedarmayanti (2017: 342) menyebutkan salah satu sumber informasi dalam menilai kinerja adalah kepuasan kerja (*job satisfaction*), hal tersebut didasarkan pada beberapa penelitian diketahui tingkat kepuasan/ketidakpuasan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Wexley dan Yukl (1992: 136) juga mengemukakan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja disamping faktor lain seperti hasil yang dicapai dan motivasi kerja. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diketahui salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja. Selanjutnya kepuasan kerja merupakan suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan organisasi, karena “kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai” (Sinambela, 2016: 301). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai digambarkan dalam bagan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai

Keterangan: \_\_\_\_\_ = batasan teori

..... = pendukung teori

Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian oleh Adi, dkk. (2017); Ghozali, (2017); Yuliana dkk., (2017); Simoes, dkk., (2017); dan Abidin, dkk., (2017) dalam subbab penelitian terdahulu.

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan satu pertanyaan atau jawaban tentatif (sementara/belum pasti) tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang dikemukakan pada rumusan masalah (Silalahi, 2015: 265). Langkah pertama dalam menyusun hipotesis adalah dengan menyusun hipotesis nol-nya ( $H_0$ ). Hipotesis nol umumnya diformulasikan untuk menyatakan “tidak adanya perbedaan” atau hubungan, dan sebaliknya hipotesis alternatif/pengganti ( $H_a$ ) menyatakan formulasi untuk menyatakan adanya perbedaan atau hubungan antarobjek atau variabel (Siegel, 1992: 9). Berdasarkan penjelasan definisi tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$H_0$  = Tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

$H_a$  = Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

Berdasarkan hipotesis tersebut Siegel mengemukakan pernyataan sebagai berikut (Siegel, 1992: 9).

- a. Apabila hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

- b. Apabila hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.



## 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneleiti/Instansi	Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Pendekatan yang Digunakan	Rumusan Masalah	Kesimpulan
1	I Wayan Asdita Adi, I Made Sadha Suardikha, dan I G. A. M. Asri Dwija Putri/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana	Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Pengguna SIMDA pada Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah	2017	Kuantitatif	Bagaimana pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan pengguna SIMDA pada kinerja SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gianyar?	1. Komitmen organisasi berpengaruh positif pada kinerja SKPD. 2. Budaya organisasi berpengaruh positif pada kinerja SKPD. 3. Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada kinerja SKPD. (Adi, dkk., 2017)
2	Imam Ghozali/ STIE Panca Setia Kabupaten Banjar	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar	2017	Kuantitatif	Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja,kepuasan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai pada KantorKementerian Agama Kabupaten Banjar?	1. Variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kemampuan kerja, berpengaruh secara simultan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. 2. Variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, akan tetapi yang pengaruhnya signifikan hanya variabel kemampuan kerja 3. Variabel kemampuan kerja memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar (Ghozali, 2017).
3	Maftri Yuliana, Leonardo Budi H.,	Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja,	2017	Kuantitatif	1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja

	dan Edward Gagah P.T/ Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang	dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BMT Taruna Sejahtera Ungaran			kinerja karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran? 2. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran? 3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran? 4. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di BMT Taruna Sejahtera Ungaran?	terhadap kinerja karyawan BMT Taruna Sejahtera Ungaran. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan BMT Taruna Sejahtera Ungaran. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BMT Taruna Sejahtera Ungaran. 4. Terdapat pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja kerja karyawan. (Yuliana dkk., 2017)
4	Sebastiao Costa Rangel Sousa Simoes, Gde Riana, dan Made Subudi / Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Diri terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan Kantor Kabupaten Ainaro Timor Leste	2017	Kuantitatif	Bagaimana pengaruh motivasi dan disiplin diri terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan	1. Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan 2. Disiplin diri berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Simoes, dkk., 2017)
5	Zaenal Abidin, Agus Ramdani, dan Untung Waluyo/ Program Pascasarjana Universitas Mataram	Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Smk Negeri di Kabupaten Lombok Barat	2017	Kuantitatif	Bagaimana pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan SMK Negeri di Kabupaten Lombok Barat?	1. Terdapat pengaruh motivasi sebesar 27,7% terhadap kinerja tenaga kependidikan SMK Negeri di Kabupaten Lombok Barat 2. Terdapat pengaruh kepuasan kerja sebesar 13,1% terhadap kinerja tenaga kependidikan SMK Negeri di Kabupaten Lombok Barat

- 
3. Terdapat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama sebesar 28,0% terhadap kinerja tenaga kependidikan SMK Negeri di Kabupaten Lombok Barat (Abidin, dkk., 2017).
- 

Hasil-hasil penelitian yang disajikan diatas menunjukkan kepuasan kerja berhubungan dengan kinerja pegawai, serta semakin meperkuat pandangan teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2016: 301) yang menyatakan “kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai”. Selain hal tersebut dapat juga diketahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

Persamaan:

- a. Variabel dalam penelitian, yakni kepuasan kerja dan kinerja pegawai
- b. Pendekatan penelitian, yakni kuantitatif.

Perbedaan:

- a. Waktu penelitian
- b. Tempat penelitian
- c. Objek penelitian
- d. Jumlah variabel penelitian.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan “cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut” (Silalahi, 2015: 15). Berdasarkan penjelasan tersebut, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Pendekatan penelitian
- b. Tempat dan waktu penelitian
- c. Penentuan populasi dan sampel
- d. Definisi operasional variabel
- e. Teknik pengumpulan data
- f. Uji validitas dan reliabilitas
- g. Teknik analisis data.

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jika dilihat dari tujuannya, penelitian dibagi menjadi tiga yakni eksploratori, deskriptif dan eksplanatori. Jenis penelitian yang digunakan untuk rumusan masalah pertama dan kedua dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang menyajikan seperangkat skema klasifikasi untuk kemudian dilakukan pengukuran distribusi menggunakan rumus statistik seperti distribusi frekuensi (Silalahi, 2015: 114). Selanjutnya untuk rumusan masalah ketiga dalam penelitian ini menggunakan jenis eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel.

Penelitian eksplanatori dibagi menjadi dua tipe yakni penelitian korelasi dan penelitian kausal. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu korelasi, yakni penelitian yang mempelajari apakah perubahan nilai suatu variabel berhubungan dengan perubahan nilai variabel lain berdasarkan koefisien korelasi (Silalahi, 2015: 118-119).

Berdasarkan manfaatnya tipe penelitian dibagi menjadi dua, yakni penelitian dasar dan penelitian terapan. Penelitian ini menggunakan penelitian terapan, yakni bertujuan untuk menjawab permasalahan yang kemudian digunakan untuk penyelesaian permasalahan secara praktis (Silalahi, 2009: 22-24).

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian dibagi menjadi dua yakni penelitian *cross-sectional* (dalam satu waktu) dan penelitian *longitudinal* (beberapa periode waktu). Penelitian ini menggunakan dimensi *cross-sectional* (dalam satu waktu), dengan mengadakan penelitian hanya pada satu waktu tertentu dengan unit analisis yang berbeda, artinya penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan informasi dari kelompok dan waktu tunggal tanpa berusaha menindaklanjuti lintas waktu (Silalahi, 2015: 140). Berdasarkan beberapa pendapat tersebut penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar yang berlokasi di Jalan Mastrip No.16, Srengat, Blitar, Jawa Timur. Waktu penelitian dilakukan selama 18 hari kepada seluruh pegawai Puskesmas. Alasan peneliti memilih Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar sebagai lokasi penelitian dikarenakan beberapa pertimbangan sebagai berikut.

- a. Gejala yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Srengat termasuk dalam studi ilmu yang dipelajari oleh peneliti.
- b. Gejala atau fenomena yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Srengat menarik perhatian banyak orang dan jarang terjadi di tempat lain.
- c. Akreditasi Madya yang dicapai oleh Puskesmas Kecamatan Srengat pada tahun 2017.
- d. Tersedianya layanan pemeriksaan deteksi penyakit TBC.

- e. Puskesmas Kecamatan Srengat menjadi satu-satunya Puskesmas yang dapat melayani tes HIV dari seluruh Puskesmas di Kabupaten Blitar.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil observasi melalui pencarian berita di media internet pada tanggal 21 Maret 2019 dan 22 Juni 2019 dengan sumber berita yang ditulis dan dimuat dalam: Redaksi (2017); Faishol (2019); dan Petisi.co (2019). Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 7 Januari 2020 diperoleh hasil sebagai berikut.

- a. Akreditasi Utama yang berhasil dicapai oleh Puskesmas Kecamatan Srengat pada tahun 2019.
- b. Prestasi pegawai yang diperoleh antarlain Juara 3 tingkat Provinsi pada tahun 2018 dan Juara Tenaga Kesehatan Teladan tingkat Nasional pada tahun 2019.
- c. Perlunya penilaian kepuasan kerja bagi pegawai yang sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Srengat.

Hasil wawancara tersedia pada lampiran yang terdapat di bagian akhir dalam laporan ini. Berdasarkan pertimbangan tersebut peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.

### **3.3 Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Penentuan Populasi**

Populasi menurut Burns (2000) merupakan seluruh unit-unit yang menjadi sumber dari pemilihan sampel yang dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak mendua (dalam Silalahi, 2015: 372). Selanjutnya Kelier dkk. (1994) mengemukakan populasi dapat dibedakan antara populasi target yang terdiri dari individu-individu, rumah tangga atau kelompok dalam yurisdiksi yang menjadi perhatian, dan populasi pemilihan sampel yang menunjuk pada

populasi secara aktual dan realistis, dan selanjutnya diambil sampel untuk membuat inferensi tentang populasi target (dalam Silalahi, 2015: 374). Berdasarkan penjelasan tersebut, populasi dalam penelitian ini ditetapkan dan akan dilakukan penarikan inferensi atas populasi dari sekelompok orang yang merupakan seluruh pegawai yang berstatus ASN dan memiliki SK sebagai pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar yang berjumlah 50 pegawai.

### 3.3.2 Penentuan Sampel

Sampel merupakan satu subset atau tiap bagian dari populasi yang merepresentasikan populasi tersebut (Silalahi, 2009: 254). Unit analisis yang umum dipelajari dalam ilmu sosial yakni individu, kelompok, atau organisasi (Silalahi, 2015: 368). Penelitian ini bermaksud menggambarkan keseluruhan subjek yang diteliti dan membuat kesimpulan tentang populasi (Silalahi, 2015: 373). Berdasarkan pendapat tersebut unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah individu yang merupakan seluruh pegawai yang berstatus ASN dan memiliki SK sebagai pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar yang berjumlah 50 pegawai.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan konsep atau konstruk yang memiliki variasi (dua atau lebih) nilai. Nilai yang melekat pada suatu variabel dapat berupa angka atau kategori (Silalahi, 2015: 180). Definisi operasional merupakan definisi yang menyatakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memiliki rujukan empiris lainnya (Silalahi, 2015: 311). Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana mengukur kepuasan kerja dan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar berdasarkan indikator pada masing-masing variabel. Tiap indikator digunakan peneliti untuk

mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Berikut penjelasan operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini.

#### 3.4.1 Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek kepuasan kerja. Peneliti menggunakan sembilan aspek penilaian kepuasan kerja menurut Spector (1997: 8) sebagai indikator untuk melakukan deskripsi atau menggambarkan kondisi kepuasan kerja pegawai. Indikator tersebut disesuaikan berdasarkan teori yang dijelaskan pada bab dua, yakni sebagai berikut.

Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan kerja: seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka (Sinambela dan Sinambela, 2019: 477-478)	Persepsi pegawai terkait gaji yang diperoleh	1) Saya digaji dengan layak untuk tugas yang saya lakukan	Likert
		2) Saya merasa puas dengan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji	
	Persepsi pegawai terkait promosi yang dialami	1) Kecepatan proses promosi di Puskesmas ini sama dengan instansi lain	Likert
		2) Saya puas dengan kesempatan saya untuk dipromosikan	
	Persepsi pegawai terkait supervisi atasan	1) Atasan saya tidak adil kepada saya	Likert
		2) Atasan saya kurang memperhatikan bawahannya	
	Persepsi pegawai terkait tunjangan yang diterima	1) Saya tidak puas dengan tunjangan yang saya terima	Likert
		2) Terdapat beberapa tunjangan yang tidak kami miliki tetapi seharusnya kami miliki	
	Persepsi pegawai terkait imbalan yang dirasakan	1) Saya merasa pekerjaan saya tidak dihargai	Likert
2) Saya tidak merasa usaha saya dihargai dengan cara yang seharusnya			
Persepsi pegawai terkait kondisi operasional pekerjaannya	1) Banyaknya aturan membuat tugas yang mudah menjadi sulit	Likert	
	2) Saya terlalu banyak melakukan tugas di tempat kerja		
Persepsi pegawai terkait rekan kerja	1) Saya harus bekerja lebih keras karena rekan kerja saya kurang kompeten	Likert	
	2) Terdapat terlalu banyak perselisihan di tempat kerja		
Persepsi pegawai terkait sifat dasar pekerjaan yang dilakukan	1) Terkadang saya merasa pekerjaan saya sia-sia	Likert	
	2) Pekerjaan saya tidak menyenangkan		
Persepsi pegawai terkait komunikasi yang disampaikan organisasi	1) Komunikasi di dalam Puskesmas ini tampak baik	Likert	
	2) Tugas-tugas pekerjaan saya sepenuhnya dijelaskan oleh Puskesmas		

#### 3.4.2 Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek kinerja pegawai. Peneliti menggunakan aspek kinerja secara kuantitatif dan kualitatif menurut Mangkunegara (2007) sebagai

indikator untuk melakukan deskripsi atau menggambarkan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991 (dalam Sinambela dan Sinambela, 2019: 14) yang mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Sinambela dan Sinambela, 2019: 14). Indikator tersebut disesuaikan berdasarkan teori yang dijelaskan pada bab dua, yakni sebagai berikut (Mangkunegara, 2007: 18-19).

Konsep	Aspek	Dimensi	Indikator	Skala	
Kinerja pegawai: sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi (Mangkunegara, 2007; Schermerhorn, Hunt, dan Osborn, 1991 (dalam Sinambela dan Sinambela, 2019: 14).	Kuantitas	Proses kerja.	1) Saya mampu bekerja sesuai proses kerja yang dihadapi 2) Proses kerja di Puskesmas mendukung saya bertugas	Likert	
		Kondisi pekerjaan.	1) Saya mampu bekerja sesuai kondisi kerja yang saya hadapi 2) Kondisi kerja yang saya hadapi mendukung dalam bertugas	Likert	
		Waktu yang dipergunakan melaksanakan pekerjaan.	1) Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 2) Waktu yang saya miliki sudah mencukupi untuk melakukan pekerjaan	Likert	
	Kualitas	Ketepatan kerja.	Jenis pemberian pelayanan dalam bekerja berdasarkan jenisnya.	1) Saya dapat memberikan pelayanan kepada setiap orang 2) Pelayanan yang saya berikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat	Likert
			Kualitas pekerjaan.	1) Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuan 2) Tugas yang saya miliki selalu selesai dengan baik	Likert
		Tingkat kemampuan dalam bekerja.		1) Saya dapat memberikan pelayanan tanpa membingungkan setiap orang yang saya layani 2) Pelayanan yang saya berikan mudah dipahami oleh masyarakat	Likert
			Kemampuan menganalisis informasi.	1) Saya mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan kemampuan yang saya miliki 2) Kemampuan yang saya miliki mendukung pekerjaan saya	Likert
		Kemampuan menggunakan peralatan.		1) Saya mampu mengolah informasi yang ada 2) Informasi yang saya dapatkan membantu saya bertugas	Likert
			Kemampuan mengevaluasi keluhan konsumen	1) Saya dapat menggunakan peralatan kantor dalam menyelesaikan tugas 2) Peralatan kantor yang dimiliki Puskesmas mendukung pekerjaan saya	Likert
		1) Saya dapat mengevaluasi tugas yang telah terselesaikan 2) Saya mampu mengatasi keluhan masyarakat dalam bertugas		Likert	

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris. Selanjutnya Bailey mengelompokkan dua kategori metode pengumpulan data yakni metode survei dan metode bukan survei (Silalahi, 2015: 435-436). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian survei menurut Kerlinger, yakni penelitian yang mengkaji populasi yang besar ataupun kecil untuk menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi variabel (Silalahi, 2009: 293). Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pengambilan data empiris dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan tujuan mengkaji sampel yang merupakan keseluruhan anggota populasi. Penelitian ini memerlukan data primer dan data sekunder. Berikut teknik pengumpulan data sebagaimana yang dijelaskan dalam Silalahi (2009: 296- 318).

#### 3.5.1 Pengumpulan Data Primer

Sumber primer merupakan suatu objek atau dokumen original, material mentah yang dikumpulkan dari situasi saat peristiwa terjadi (Silalahi, 2015: 433). Tidak terdapat aturan yang pasti untuk penulisan sumber data primer dalam Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember, selanjutnya aturan hanya terdapat untuk penulisan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

##### a. Teknik kuesioner

Metode kuesioner merupakan satu set tulisan tentang pernyataan yang diformulasi supaya responden dapat mencatat jawabannya, umumnya tersedia alternatif jawaban yang telah ditentukan (Silalahi, 2015: 441). Setelah terjawab, selanjutnya hasil kuesioner tersebut diserahkan kembali kepada peneliti. Berdasarkan

tipenya, kuesioner terbagi menjadi tiga bentuk, yakni sebagai berikut (Silalahi, 2015: 445).

- 1) Pertanyaan dan jawaban terbuka.
- 2) Pertanyaan dan jawaban tertutup.
- 3) Pertanyaan dan jawaban kontingensi.

Penelitian ini menggunakan bentuk kuesioner dengan pertanyaan dan jawaban tertutup, artinya sejumlah alternatif kategori respon yang pasti telah tersusun secara lengkap dan terpisah sehingga responden hanya memilih salah satu atau lebih dari antara kategori respon tersebut. Mayoritas item dalam kuesioner merupakan pertanyaan yang bersifat ordinal dengan kategori respon yang disusun dalam satu urutan (Silalahi, 2015: 445-448). Secara umum skala yang digunakan dalam penelitian sosial adalah skala *Likert*, perbedaan semantik, *Guttman*, *Thurstone* dan *Bogardus*. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan memberikan masing-masing jawaban dari kategori tersebut, dan selanjutnya diberi angka yang bersifat *nonquantitative*, artinya angka tersebut hanya menunjukkan *relative position* dalam satu seri urutan (Silalahi, 2015: 348-351).

Penanganan jika terdapat pernyataan kosong atau *missing* dijelaskan oleh Silalahi dapat menggunakan tiga cara, yakni sebagai berikut (Silalahi, 2015: 504-505).

- 1) Jika item dalam kuesioner kosong lebih dari 15%, sebaiknya kuesioner tidak dimasukkan atau dianalisis.
- 2) Jika item dalam kuesioner kosong tidak lebih dari 15 % data tersebut dapat dimasukkan atau dianalisis dengan melaporkan beberapa data *missing*.
- 3) Perlakuan lain dilakukan dengan mengisi data *missing* menggunakan nilai tertentu yang dianggap bisa mendekati kenyataan sebenarnya, umumnya pengisian menggunakan metode rata-rata keseluruhan data.

Pengambilan data pada variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini menggunakan metode *Job Satisfaction Survey*. Metode ini menggunakan skala yang sudah baku dengan skor 1 sampai 6 sesuai kuesioner yang dikemukakan oleh Spector (1997: 9), dengan kategori “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “agak tidak setuju”, “agak setuju”, “setuju”, “sangat setuju”. Berdasarkan penjelasan tersebut, angka yang menjadi skala penilaian pada masing-masing jawaban adalah sebagai berikut

- 1) Jika jawabannya sangat setuju maka diberi skor 6
- 2) Jika jawabannya setuju maka diberi skor 5
- 3) Jika jawabannya agak setuju maka diberi skor 4
- 4) Jika jawabannya agak tidak setuju maka diberi skor 3
- 5) Jika jawabannya tidak setuju maka diberi skor 2
- 6) Jika jawabannya sangat tidak setuju maka diberi skor 1.

Setelah diketahui masing-masing skor dari indikator dalam variabel kepuasan kerja, selanjutnya skor tersebut digabungkan dan diukur menggunakan mekanisme sebagai berikut (Silalahi, 2009: 351-352).

- 1) Identifikasi skor tertinggi dan skor terendah
- 2) Tentukan lebar kelas interval dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah
- 3) Tentukan jumlah kelas interval yang diinginkan
- 4) Tentukan panjang kelas interval dengan cara membagi lebar kelas interval dengan jumlah kelas interval
- 5) Tentukan frekuensi sehingga diperoleh distribusi frekuensi untuk setiap kelas interval.

Berdasarkan penilaian tersebut dibuat kategori kepuasan kerja yakni antaralain: “sangat tidak puas”, “tidak puas”, “cenderung tidak puas”, “cukup puas”, “puas”, dan “sangat puas” dengan skor sesuai tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1. Tabel kategori kepuasan kerja pegawai

Skor	Kategori
18-32	Sangat tidak puas
33-48	Tidak puas
49-64	Cenderung tidak puas
65-80	Cukup puas
81-95	Puas
96-108	Sangat puas

Sumber: Rindyantika dan Safitri (2014) telah disesuaikan oleh penulis

Selanjutnya pengambilan data pada variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan skala empat tingkatan untuk mendapat angka pada masing-masing jawaban, yakni sebagai berikut.

- 1) Jika jawabannya selalu maka diberi skor 4
- 2) Jika jawabannya sering maka diberi skor 3
- 3) Jika jawabannya kadang-kadang maka diberi skor 2
- 4) Jika jawabannya tidak pernah maka diberi skor 1.

Setelah diketahui masing-masing skor dari indikator dalam variabel kinerja pegawai, selanjutnya skor tersebut digabungkan dan diukur menggunakan mekanisme sebagai berikut (Silalahi, 2009: 351-352).

- 1) Identifikasi skor tertinggi dan skor terendah
- 2) Tentukan lebar kelas interval dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah
- 3) Tentukan jumlah kelas interval yang diinginkan
- 4) Tentukan panjang kelas interval dengan cara membagi lebar kelas interval dengan jumlah kelas interval
- 5) Tentukan frekuensi sehingga diperoleh distribusi frekuensi untuk setiap kelas interval.

Selanjutnya berdasarkan penilaian tersebut dibuat kategori kinerja pegawai yakni antarlain: “sangat kurang”, “kurang”, “baik”, dan “sangat baik” dengan skor sesuai tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2 Tabel kategori kinerja pegawai

Skor	Kategori
20-35	Sangat kurang
36-50	Kurang
51-65	Baik
66-80	Sangat baik

Sumber: (Moeheriono, 2010) telah disesuaikan oleh penulis

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi (Silalahi, 2015: 486). Hasil wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait variabel kepuasan kerja dan variabel kinerja pegawai.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan kamera, dokumen-dokumen maupun catatan yang didapatkan dari instansi, berkaitan dengan objek penelitian, dan digunakan untuk melengkapi data terkait masalah yang diteliti (Silalahi, 2009: 433). Hasil dokumentasi dalam penelitian ini akan digunakan untuk mengolah informasi terkait variabel kepuasan kerja dan variabel kinerja pegawai.

### 3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan, meliputi komentar, interpretasi atau pembahasan tentang materi original (Silalahi, 2015: 433). Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, yakni metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Penulisan sumber data sekunder dalam penelitian ini mengikuti aturan dari Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016: 16) yang menyatakan bahwa “sumber tabel (khusus untuk data sekunder) diletakkan di bawah tabel setelah keterangan tabel dengan

menggunakan font *Times New Roman 11 point*". Metode dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen maupun catatan yang terdapat di instansi, yang berkaitan dengan objek penelitian, dan digunakan untuk melengkapi data terkait masalah yang akan diteliti, serta menggunakan studi kepustakaan dan data yang tersedia di media internet.

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan sejauhmana perbedaan dalam skor suatu instrumen mencerminkan kebenaran perbedaan antara individu, kelompok atau situasi dalam karakteristik (variabel) yang diketemukan untuk ukuran. Selanjutnya Bailey berpendapat validitas mengandung dua bagian, yakni "instrumen pengukuran adalah mengukur secara aktual konsep dalam pertanyaan dan bukan beberapa konsep lain; dan bahwa konsep dapat diukur secara akurat." Suatu instrumen pengukur dapat dikatakan valid atau sah apabila mengukur apa yang hendak diukur dan mampu mengungkap data tentang karakteristik gejala yang diteliti secara tepat (Silalahi, 2015: 472).

Keshahihan suatu ukuran dapat didefinisikan dari beberapa perspektif yang berbeda. Terdapat tiga perspektif yang juga merupakan tipe validitas yang digunakan dalam penelitian sosial, yakni *construct validity*, *content validity* (kadang disebut sebagai *face validity* atau *logical validity*), dan *criterion validity* (kadang disebut sebagai *pragmatic validity*, *concurrent validity* atau *predictive validity*). Setiap jenis keshahihan menunjukkan cara berbeda dalam menafsirkan sejauh mana derajat sebuah alat mengukur apa yang akan diukur (Silalahi, 2015: 474-476).

Penelitian ini menggunakan validitas konstruk, yakni validitas yang bertitik tolak dari konstruksi konsep atau variabel. Validitas konstruk berkaitan erat dengan operasionalisasi variabel, artinya variabel operasional atau indikator yang dikembangkan dalam instrumen pengukur merupakan bagian dan searti dengan definisi teoritis dari variabel yang diukur (Silalahi, 2015: 475).

Untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini, uji dilakukan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan

N= jumlah responden

X=skor variabel X

Y=skor variabel Y

Untuk menentukan kevalidan item tiap instrumen dilakukan dengan uji statistik *t* menggunakan formula sebagai berikut.

$$t = \frac{r}{\sqrt{1 - r^2}} \sqrt{N - 2}$$

Selanjutnya untuk uji signifikansi dilakukan interpretasi tabel derajat bebas dengan rumus = N-2 dan alfa=0.05. Hasil signifikansi selanjutnya dibandingkan dengan angka pada tabel *t* untuk menentukan apakah instrumen tersebut valid atau tidak. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hasil uji *t* dengan alfa=0.05, menunjukkan kevalidan instrumen sehingga dapat digunakan untuk melakukan instrumen ukuran dalam penelitian (Silalahi, 2015: 478).

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan merupakan keterpercayaan (*dependability*), stabilitas atau kemantapan (*stability*), konsistensi (*concistency*), prediktabilitas (*predictability*), dan ketetapan atau

akurasi (*accuracy*) dari suatu ukuran. Suatu pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran tidak berubah bila konsep yang diukur kembali konstan dalam nilai, artinya korespondensi hasil dari suatu alat ukur jika dilakukan pengukuran ulang dengan menggunakan alat ukur yang sama untuk mengukur gejala yang sama pada responden yang sama. Alat ukur yang dianggap memiliki reliabilitas atau keandalan jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil atau konsisten (Silalahi, 2015: 462-463).

Hasil pengukuran terhadap gejala sosial atau angka yang diperoleh (*obtained score*) selalu merupakan kombinasi antara hasil pengukuran yang sebenarnya ditambah dengan kesalahan pengukuran (*measurement error*). Makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliabel atau andal alat pengukur dan sebaliknya semakin besar kesalahan pengukuran semakin tidak reliabel atau andal alat pengukur tersebut. Besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari indeks korelasi antara hasil pengukuran pertama dan kedua. Jika angka korelasi ( $r$ ) dikuadratkan disebut “koefisien determinasi” yang merupakan petunjuk besarnya pengukuran yang sebenarnya. Semakin tinggi angka korelasi maka semakin rendah kesalahan pengukuran (Silalahi, 2015: 463).

Tingkat reliabilitas atau keandalan alat ukur diuji melalui stabilitas ataupun konsistensinya. Metode pengujian konsistensi reliabilitas dapat dilakukan menggunakan metode *split-half* dan *interitem consistency*. Uji konsistensi reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *split-half*, yakni metode pengujian dengan menggunakan satu alat ukur untuk mengukur objek yang sama pada waktu yang sama (Silalahi, 2015: 467-468). Jika alat ukur berupa pertanyaan yang telah disusun, alat ukur tersebut diberikan kepada sekelompok responden untuk memberi respon terhadap item-item alat ukur. Selanjutnya indikator yang tidak valid dipisahkan atau dibuang

dan indikator yang valid disusun kembali menjadi daftar urutan dan dibagi menjadi dua dengan syarat harus ekuivalen.

Pembagian juga dapat dilakukan sebelum pengukuran dilaksanakan kemudian diberikan kepada responden yang sama pada waktu yang sama. Langkah pembagian indikator menjadi dua bagian dapat dilakukan sebagai berikut (Silalahi, 2015: 468).

- a. Pemilihan indikator dilakukan secara acak sederhana atau semantik dengan cara menggunakan nomor ganjil untuk bagian pertama dan nomor genap untuk bagian kedua
- b. Indikator yang masuk dalam bagian pertama harus mempunyai jumlah indikator yang relatif sama dengan bagian kedua

Tingkat reliabilitas alat ukur diketahui dengan mencari skor total dari masing-masing bagian pada setiap kasus dan responden. Selanjutnya mengkorelasikan skor total bagian pertama dengan bagian kedua, misalnya menggunakan *product moment*, hasil dari pengukuran korelasi tersebut dibandingkan dengan daftar tabel korelasi yang digunakan. Prosedur untuk menentukan *split-half reliability* adalah sebagai berikut (Silalahi, 2015: 470).

- a. Administrasi hasil uji total untuk satu kelompok
- b. Bagi hasil uji menjadi dua yang sebanding
- c. Hitung masing-masing skor subjek pada dua bagian
- d. Korelasi dua set dari skor
- e. Tetapkan formulasi korelasi Spearman-Brown sebagai berikut.

$$r_{tt} = \frac{nr_{tt}}{1 + (n - 1)r_{tt}}$$

dengan  $n$  adalah rasio dari *length of the desired test to the length of present test* (*length* didefinisikan sebagai jumlah item-item uji) dan  $r_{tt}$  adalah the *already obtained reliability*.

Selanjutnya tingkat reliabilitas ditentukan berdasarkan koefisien reliabilitas menurut Guilford (1956) dalam Silalahi (2018: 31) sebagai berikut.

- 1,00: reliabilitas sempurna  
 0,90 < 1,00: reliabilitas sangat erat (sangat baik)  
 0,70 < 0,90: reliabilitas erat (baik)  
 0,40 < 0,70: reliabilitas cukup erat (cukup)  
 0,20 < 0,40: reliabilitas kecil (kurang)  
 0,00 < 0,20: reliabilitas sangat kecil  
 0,00: tidak reliabel

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (1993: 103) didefinisikan sebagai proses mengorganisasikan data ke dalam bentuk kategori, dan satuan uraian sehingga dapat ditentukan topik dan hipotesis sesuai data yang tersedia. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, yakni menggunakan statistik sebagai alat analisis data (Silalahi, 2009: 332). Berdasarkan skala yang digunakan, penggunaan teknik analisis data ditentukan oleh batasan-batasan dijelaskan dalam tabel 3.3 sebagai berikut (Siegel, 1992: 37).

Tabel 3.3 Tingkatan Pengukuran dan Pemilihan Tes Statistik

Skala	Hubungan yang membatasi	Contoh statistik yang cocok	Tes statistik yang sesuai
Nominal	1) Ekuivalensi	Modus Frekuensi Koefisien Kontingensi	
Ordinal	1) Ekuivalensi 2) Lebih besar dari	Median Persentil Spearman $r_s$ Kendall $\tau$ Kendall W	Tes Statistik Nonparametrik
Interval	1) Ekuivalensi 2) Lebih besar dari 3) Rasio sembarang dua interval diketahui	Mean Deviasi Standar Korelasi Momen Hasil-kali Pearson Korelasi Momen Hasil-kali Ganda	Tes Statistik Nonparametrik dan Parametrik
Rasio	1) Ekuivalensi 2) Lebih besar dari 3) Rasio sembarang dua interval diketahui 4) Rasio sembarang dua harga skala diketahui	Mean Geometrik Koefisien Variasi	

Sumber: Siegel, 1992: 37

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal, yakni skala yang dapat diurut dalam urutan tingkatan dalam hubungan dengan sejumlah atribut yang dimiliki serta tidak hanya menunjukkan suatu kategori, tetapi juga mengindikasikan beberapa subjek “lebih besar dari” subjek yang lain (Silalahi, 2009: 219-220). Hitungan yang diperbolehkan untuk mendeskripsikan suatu variabel dalam skala ini yakni menggunakan median, dan untuk menguji hipotesis menggunakan statistik berdasarkan rangking seperti  $r_s$  Spearman atau  $\tau$  Kendall (Siegel, 1992: 31). Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan Silalahi, bahwa untuk mengukur derajat kekuatan hubungan antara dua variabel dengan skala ordinal dapat menggunakan  $r_s$  Spearman, *Kruskal's Gamma*, *Kendal's Tau* ( $\tau$ ) atau *Kendall W*, *Sommers'  $d_{yx}$* , dan *Goodman's* (Silalahi, 2015: 545-546).

Teknik analisis data untuk rumusan masalah pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif menurut Richardson (2007) didefinisikan sebagai “*reduce random error in studies designed around a hypothesis or null hypothesis*” (merupakan upaya yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam penelitian yang dirancang untuk menjawab hipotesis). Tipe utama statistik deskriptif yang umum digunakan dalam analisis univariat adalah distribusi frekuensi, ukuran kecenderungan pusat seperti mean, median dan modus, dan penyebaran (Silalahi, 2009: 345- 346). Untuk rumusan masalah pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan analisis modus dan rumus distribusi frekuensi.

Analisis modus digunakan untuk mengukur kecenderungan pusat suatu variabel yang diukur dalam skala nominal dan ordinal yang berbentuk tunggal ataupun berkelompok. Ukuran ini menyatakan gejala yang paling sering muncul atau skor dengan frekuensi tertinggi (Silalahi, 2009: 360-361). Analisis modus dalam penelitian ini hanya bertujuan untuk menentukan indikator yang memiliki frekuensi tertinggi sesuai gejala atau data yang diperoleh dari responden dan tidak bertujuan

menganalisis data untuk memperoleh nilai modus. Selanjutnya hasil analisis digunakan untuk mengambil kesimpulan terkait indikator yang memiliki frekuensi tertinggi dan terendah, serta dilakukan pembahasan terkait hasil analisis tersebut.

Istilah distribusi frekuensi merupakan pengaturan daftar semua kemungkinan nilai-nilai atau tipe data yang menunjukkan frekuensi yang terjadi. Distribusi frekuensi juga merupakan salah satu teknik penyajian data yang menunjukkan bagaimana objek pengamatan tersebar pada kategori atau skor yang dibuat atau didapat seorang individu. Hal tersebut dapat membantu pembaca untuk melihat aspek-aspek data yang sulit dideteksi melalui skor mentah yang disusun dalam matriks (Silalahi, 2009: 347-348). Skor tersebut selanjutnya dikelompokkan dalam kelas interval dengan mengikuti prosedur sebagai berikut (Silalahi, 2009: 351-352).

- a. Identifikasi skor tertinggi dan skor terendah
- b. Tentukan lebar kelas interval dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah
- c. Tentukan jumlah kelas interval yang diinginkan
- d. Tentukan panjang kelas interval dengan cara membagi lebar kelas interval dengan jumlah kelas interval
- e. Tentukan frekuensi sehingga diperoleh distribusi frekuensi untuk setiap kelas interval.

Hasil dari distribusi frekuensi tersebut umumnya disajikan dalam suatu diagram atau tabel. Rumus yang digunakan untuk menghitung distribusi frekuensi adalah sebagai berikut (Silalahi, 2009: 348).

$$\frac{f_i}{N} \times 100 \%$$

dengan  $f_i$  = frekuensi kelas interval ke- $i$

$N$  = Jumlah populasi

Selanjutnya untuk rumusan masalah ketiga, rumus yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kepuasan kerja

dengan variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini menggunakan rumus *Rank Spearman* sebagai berikut (Siegel, 1992: 255-257).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Rumus tersebut digunakan apabila tidak terdapat skor sama pada variabel yang sama. Selanjutnya jika terdapat skor sama dalam satu variabel maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

dengan

N= jumlah responden

T= jumlah peringkat sama

$d_i$ = peringkat variabel X dikurangi peringkat variabel Y

Selanjutnya untuk menguji signifikansi  $r_s$  dengan jumlah sampel kecil antara 4-30 responden, signifikansi dilakukan menggunakan Tabel P. Untuk sampel besar  $\geq 10$ , rumus yang digunakan adalah

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

dengan derajat kebebasan ditentukan melalui rumus  $db = N - 2$ .

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Hasil penghitungan modus variabel kepuasan kerja menunjukkan indikator yang memiliki frekuensi tertinggi adalah indikator terkait supervisi atasan dan frekuensi terendah adalah terkait kondisi operasional pekerjaan. Selanjutnya hasil penghitungan menunjukkan masih terdapatnya pegawai yang tidak puas dan juga pegawai yang memiliki tingkat kepuasan sangat puas di Puskesmas Srengat. Sebaran kategori kepuasan kerja menunjukkan tidak terdapat pegawai yang termasuk kategori sangat tidak puas, tidak puas sejumlah 1 pegawai, cenderung tidak puas sejumlah 5 pegawai, cukup puas sejumlah 24 pegawai, puas sejumlah 19 pegawai, serta sangat puas sejumlah 6 pegawai. Sebagian besar kepuasan kerja pegawai Puskesmas Srengat tergolong puas dengan presentase sebesar 88%.

Hasil penghitungan modus variabel kinerja pegawai menunjukkan indikator yang memiliki frekuensi tertinggi adalah terkait kemampuan menyesuaikan diri dengan proses dan kondisi pekerjaan serta kemampuan dalam bekerja, sebaliknya indikator yang memiliki frekuensi terendah adalah terkait jumlah pemberian layanan dan ketepatan kerja selama bekerja di Puskesmas. Selanjutnya hasil penghitungan menunjukkan masih terdapatnya pegawai yang memiliki tingkat kinerja kurang dan juga pegawai yang memiliki tingkat kinerja sangat baik di Puskesmas Srengat. Sebaran kategori kinerja pegawai menunjukkan tidak terdapat pegawai yang termasuk kategori sangat kurang, kinerja kurang sejumlah 2 pegawai, serta kinerja baik sejumlah 31 pegawai, serta kinerja sangat baik sejumlah 17 pegawai. Sebagian kinerja pegawai Puskesmas Srengat tergolong baik dengan presentase sebesar 96%.

Hasil uji *Rank Spearman* menghasilkan angka 0.49 dan uji signifikansi menghasilkan angka hitung sebesar 3.971. Angka pada tabel

B dengan  $df=48$  menunjukkan angka 2.011. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa angka hitung = 3.971 dan angka tabel = 2.011. Selanjutnya dilakukan perbandingan penghitungan menggunakan teknik konkordansi *Kendall W* menghasilkan angka 0.748646046455650 dan uji signifikansi menghasilkan angka hitung sebesar 73.367. Angka pada tabel C dengan  $df=49$  menunjukkan angka 66.339. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa angka hitung = 73.367 dan angka tabel = 66.339, sehingga melalui kedua teknik penghitungan di atas menunjukkan nilai hitung > nilai tabel. Keputusan yang dapat diambil berdasarkan pertimbangan tersebut yakni menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar dan memperkuat teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2016: 301) yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai”.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian yang menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di Puskesmas Srengat, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Pihak atasan hendaknya lebih memperhatikan kondisi kepuasan kerja pegawainya, menimbang pada masih terdapatnya pegawai dengan tingkat kepuasan tidak puas. Selanjutnya indikator yang memiliki total skor terendah adalah indikator terkait kondisi operasional pekerjaan, sehingga diharapkan pihak atasan dapat memberikan perhatian lebih terkait perihal tersebut dengan memperbaiki kondisi operasional pekerjaan pegawai, menambah dan memberikan pelatihan yang dapat mendukung kondisi operasional pegawai.
2. Pihak atasan hendaknya lebih memperhatikan kondisi kinerja pegawainya, menimbang pada masih terdapatnya pegawai dengan tingkat kinerja kurang. Selanjutnya indikator yang memiliki skor

terendah adalah indikator terkait jumlah pemberian layanan dan ketepatan kerja selama bekerja di Puskesmas, sehingga diharapkan pihak atasan dapat memberikan perhatian lebih terkait perihal tersebut dengan menyesuaikan pemberian layanan berdasarkan kompetensi pegawai.

3. Pihak atasan hendaknya lebih memperhatikan pentingnya hubungan antara kepuasan kerja dengan peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, sehingga diharapkan dengan manajemen kepuasan kerja pegawai yang baik dapat memberikan motivasi kepada para pegawai dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai serta kinerja Puskesmas secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU

- Allen D. R. dan Willburn M. 2002. *Linking Customer and Employee Satisfaction to the Bottom Line*. Milwaukee: ASQ QUALITY Press.
- Arnold H. J. dan Feldman D. C. 1986. *Organizational Behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Davis K. dan Newstrom J. W. 1985. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dwiyanto A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M. S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Keban Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi D., Gedeona H. T., dan Afandi M. N. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Prawirosentono S. 1991. *Kebijakan Kinerja Karyawan: Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPF.
- Rivai V. dan Basri A.F.M. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia: untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S. P. 1989. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Siegel, S. 1992. *Statistik Nonparametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- , 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- , 2018. *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil: untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- , 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dan Sinambela S. 2019. *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Soedaryono. 2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Spector, P. E. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, Consequences*. United Kingdom: Sage Publications Inc.
- Sudaryono. 2017. *Metode Penelitian*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Suriasumantri J. S. 2009. *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Thoha M. 2008. *Ilmu Administasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Wexley K. N. dan Yukl G. A. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

### **Buku Terbitan Lembaga**

- Ditjen Pelayanan Kesehatan. 2019. *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Profil UPT Puskesmas Srengat. 2019. *Profil UPT Puskesmas Srengat*. Pemerintah Kabupaten Blitar, Dinas Kesehatan, UPT Puskesmas Srengat.
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.

**SUMBER UNDANG-UNDANG**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015. *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. 29 Juni 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1049.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 17 Oktober 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014.

Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

**SUMBER ARTIKEL**

Abidin Z., Ramdani A., dan Waluyo U. 2017. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Smk Negeri di Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan Volume: 2 No.1 Januari - Juni 2017*, 31-44.

Adi I. W. A., Suardikha I. M. S., dan Putri I. G. A. M. A. D.. 2017. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Pengguna SIMDA pada Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah . *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.6 , 2587-2616.

Ghozali, I. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No 1*, 130- 137.

Hidayat R. 2017. Political Devolution: Lessons From A Decentralized Model Of Government in Indonesia. *SAGE Open* 7 (1): 2158244016686812

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. doi:10.1016/0030-5073(69)90013-0

Richardson, E. G. (2007). Editorial: Descriptive Statistics. *Foot & Ankle International*, 28(12), 1217–1220. doi:10.3113/fai.2007.1217

Rindyantika A. dan Safitri N. 2014. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Job Satisfaction Survey (Studi pada Karyawan Tetap Kantor Pusat Airindo Sakti). Universitas Indonesia.

- Simoës S. C. R. S., Riana G., dan Subudi M.. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Diri terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan Kantor Kabupaten Ainaro Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.10, 3463-3476.
- Wilson, W. 1887. The Study of Administration. *Political Science Quarterly, The Academy of Political Science*, Vol. 2, No. 2, pp. 197-222.
- Yuliana M., Leonardo B. H., dan Edward G. P.T. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan BMT Taruna Sejahtera Ungaran. *Journal of Management*. ISSN : 2502-7689, Vol 3, No 3.

#### SUMBER INTERNET

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2019. Jumlah Desa/Kelurahan yang Memiliki Sarana Kesehatan di Provinsi Jawa Timur Menurut Kabupaten/Kota, Podes 2011, 2014, 2018. <https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/09/1671/jumlah-desa-kelurahan-yang-memiliki-sarana-kesehatan-di-provinsi-jawa-timur-menurut-kabupaten-kota-podes-2011-2014-2018-.html> [Diakses pada 17 Oktober 2019].
- Faishol, A. 2016. UPT Puskesmas Kabupaten Blitar. <https://www.blitarkab.go.id/2016/05/31/upt-puskesmas-kabupaten-blitar/> [Diakses pada 30 November 2019].
- Faishol, A. 2019. Dua Puskesmas Bisa Layani Pemeriksaan Deteksi Penyakit TBC. <https://www.blitarkab.go.id/2019/01/28/dua-puskesmas-bisa-layani-pemeriksaan-deteksi-penyakit-tbc/> [Diakses pada 21 Maret 2019].
- KBBI. 2019. Pegawai. <https://kbbi.web.id/pegawai>. [Diakses pada 5 April 2019].
- Petisi.co. 2019. Di Kabupaten Blitar Hanya Ada Satu Puskesmas yang Bisa Layani Tes HIV. <https://petisi.co/di-kabupaten-blitar-hanya-ada-satu-puskesmas-yang-bisa-layani-tes-hiv/> [Diakses pada 21 Maret 2019].
- Redaksi. 2017. Dua Puskesmas di Blitar Terakreditasi Kategori Madya. <http://www.adakitanews.com/dua-puskesmas-di-blitar-terakreditasi-kategori-madya/> [Diakses pada 21 Maret 2019].
- <http://digilib.unila.ac.id/7803/13/Lampiran%208.%20Tabel%20Harga%20Kritis%20distribusi%20t.pdf> [Diakses pada 22 Januari 2020].
- <https://www.stat.purdue.edu/~lfindsen/stat503/Chi-Square.pdf> [Diakses pada 22 Januari 2020].

## DAFTAR LAMPIRAN

## Lampiran 1

**Hasil Capaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Puskesmas  
Srengat Tahun 2018**

No	Uraian	Standar	Baseline	Target	Capaian	Selisih
1	Persentase ibu hamil mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standar	100 %	86.80%	93.50%	83.50%	<b>-10.00%</b>
2	Persentasi ibu bersalin mendapatkan pelayanan persalinan sesuai standar	100 %	88.20%	93.50%	85.90%	<b>-7.60%</b>
3	Persentase Pelayanan BBL sesuai standar	100 %	92.10%	92.00%	89.20%	<b>-2.80%</b>
4	Persentasi Pelayanan Balita sesuai standar	100 %	73.90%	82.00%	77.20%	<b>-4.80%</b>
5	Persentasi Skrening Kesehatan Anak Usia Pendidikan dasar sesuai standar	100 %	100.00%	97.00%	100.00%	3.00%
6	Persentase Skrening Kesehatan Warga Usia Produktif sesuai standar	100 %	10.00%	15.00%	20.12%	5.12%
7	Persentasi skrening Kesehatan Lansia sesuai standar	100 %	25.00%	57.00%	45.00%	<b>-12.00%</b>
8	Persentase pelayanan penderita Hipertensi sesuai standar	100 %	37.00%	61.00%	64.07%	3.07%
9	Persentase pelayanan penderita Diabetes Militus sesuai standar	100 %	64.00%	67.00%	63.63%	<b>-3.37%</b>
10	Persentase pelayanan gangguan jiwa ( ODGJ ) berat sesuai standar	100 %	77.20%	66.00%	60.00%	<b>-6.00%</b>
11	Persentase pelayanan penderita TB sesuai standar	100 %	100.00%	75.00%	100.00%	25.00%
12	Persentase pemeriksaan HIV pada orang beresiko terinfeksi HIV sesuai standar	100 %	100.00%	65.00%	100.00%	35.00%

Sumber: Profil UPT Puskesmas Srengat, 2019

## Lampiran 2

**Transkrip Wawancara terkait Prestasi Pegawai Puskesmas Srengat**

## Pertanyaan

1. Prestasi yang diraih oleh Bapak/Ibu terkait apa?
2. Berdasarkan informasi yang Bapak/Ibu berikan, inovasi yang dimaksud dalam hal apa?
3. Sejak kapan inovasi tersebut dimulai, dan bagaimana hasilnya?
4. Apa kendala yang Bapak/Ibu alami dalam pelaksanaan inovasi tersebut?
5. Apa motivasi Bapak/Ibu dalam membuat inovasi tersebut?

## Jawaban

Informan 1

- a. Tenaga Kesehatan Teladan Tingkat Nasional, yang memiliki empat kategori yakni sebagai berikut.
  - 1) Tenaga kesehatan sebagai penggerak di masyarakat: inovasi yang kita buat dan bertujuan untuk mengajak masyarakat berperilaku hidup bersih dan sehat
  - 2) Tenaga kesehatan sebagai tenaga di puskesmas: pekerjaan dan hasil kinerja di puskesmas
  - 3) Tenaga kesehatan sebagai organisasi profesi: peran di anggota profesi
  - 4) Tenaga kesehatan sebagai anggota masyarakat: peran di lingkungan masyarakat
- b. Gerakan Masyarakat Menuju Sanitasi Total, jadi gerakan tersebut dijalankan bersama relawan sanitasi yang dibentuk seperti organisasi masyarakat dan dilatih terkait ilmu kesehatan masyarakat untuk selanjutnya melaksanakan kegiatan untuk merubah perilaku hidup masyarakat ke arah bersih dan sehat seperti: penyuluhan, menggerakkan kerja bakti, mengajari cara cuci tangan yang benar, penyuluhan jentik,

penggunaan jamban sehat, penggunaan makanan sehat dan air minum sehat.

Relawan sanitasi berasal dari semua kalangan seperti: muslimat, kader, PKK, karang taruna, aisyah, dan kelompok tani. Karena perilaku cuci tangan juga dipraktikkan oleh masyarakat petani ketika membawa bekal di sawah, mungkin habis pegang pestisida. Selanjutnya untuk masyarakat peternak ayam yang membawa bekal ketika bekerja, mungkin habis pegang kotoran ayam dan sebagainya. Sehingga sasaran kita adalah melakukan penyuluhan bagi kelompok tersebut.

- c. Dimulai sejak tahun 2017, dan sekarang hasilnya sudah banyak seperti: pembangunan sarana cuci tangan di sawah, kandang, posyandu meskipun sederhana dengan menggunakan timba atau tempat wudhu, sehingga masyarakat sudah terbiasa cuci tangan menggunakan sabun dengan sarana yang sudah tersedia. Pembangunan sarana tersebut berasal dari swadaya masyarakat sehingga dapat disebut juga dengan pemberdayaan masyarakat, karena jika masyarakat tidak sadar, tidak mungkin membangun tempat cuci tangan. Awalnya memang kita harus menyadarkan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat, setelah mereka sadar akhirnya mereka menyediakan sarana yang dibutuhkan dengan swadaya tersebut. Pihak puskesmas tidak memberikan stimulan untuk pembangunan sarana tersebut, sehingga hal tersebut memang murni dari masyarakat dan kami hanya sebagai fasilitator dalam penyuluhan, pelatihan, relawan sanitasi, monitoring hasil kegiatan relawan, dan memotivasi.

Awalnya hal tersebut memang sangat sulit sekali untuk merubah perilaku masyarakat. Kendalanya yakni antarlain: masyarakat sudah merasa selama ini dengan keadaan tersebut tidak berdampak pada kesehatan mereka; biaya dalam pembangunan sarana, tetapi hal tersebut dapat diatasi melalui relasi dan jimpitan dengan pengumpulan dana masyarakat seikhlasnya pada setiap perkumpulan untuk selanjutnya dana tersebut digunakan untuk pembangunan sarana sanitasi seperti

tempat cuci tangan, jamban dan untuk tenaganya berasal dari gotong royong relawan sanitasi yang sekaligus berperan sebagai fasilitator dalam penghimpunan dana jimpitan. Terkait kendala kesadaran masyarakat tersebut dapat diatasi dengan terus sabar, telaten dan tetap semangat melakukan penyuluhan di masyarakat. Jika kita sudah mengetahui hasil dari program tersebut, rasanya ada kepuasan tersendiri.

- d. Saya ingin bermanfaat bagi orang lain, karena kalau kita bekerja biasa-saja kadang merasa bosan dan tidak ada hasil yang dapat dirasakan masyarakat. Kalau kita berinovasi, dan inovasi tersebut berhasil, kan dapat bermanfaat bagi orang lain untuk berperilaku bersih dan sehat. Dan di desa sasaran kami sudah terlihat, penyakit yang berbasis lingkungan, seperti: diare dan demam berdarah dapat menurun dengan adanya perilaku hidup bersih dan sehat yang terlihat dari rekap perjenis penyakit perjumlah pertahun, juga dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang berobat di puskesmas dan polindes juga menurun.

#### Dokumentasi



Dokumentasi: Puskesmas Srengat, Kamis 16 Januari 2020

Informan 2

1. Tenaga kesehatan teladan tingkat provinsi Juara 3 pada tahun 2018, tentang penanggulangan penyakit demam berdarah.
2. Inovasi terkait penanggulangan demam berdarah yang bernama GONG 6000, Gropyokan Gabungan 6000 Rumah Bebas Jentik. Jadi kegiatannya terkait pemberantasan sarang nyamuk bersama, dan pemeriksaan jentik bersama-sama lintas sektor dan masyarakat. Target dari inovasi adalah semua desa di Kecamatan Srengat secara terjadwal.
3. Sejak 2016, sudah berjalan tiga tahun. Untuk pelaksanaannya dibantu dari kader kesehatan dari masyarakat, sehingga pelaksanaannya dilakukan dari Puskesmas dan kader kesehatan. Hasil dari kegiatan tersebut dapat menurunkan jumlah kasus DBD, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang cara pemberantasan sarang nyamuk yang benar, dan meningkatkan kerja sama lintas sektor yang lebih dekat dengan masyarakat.
4. Kendalanya terkait waktu, kadang benturan jam kegiatan, ada juga perilaku masyarakat yang sulit diubah untuk menjaga kebersihan lingkungan.
5. Karena Kecamatan Srengat selalu memiliki angka kejadian DBD tertinggi se-Kabupaten Blitar, dan memang endemis nyamuk demam berdarah. Makanya saya berpikir bagaimana cara mengatasinya. Tingginya angka kejadian DBD tersebut menyebabkan banyak korban yang diakibatkan dari kasus tersebut.

Dokumentasi



Dokumentasi: Puskesmas Srengat, Jumat 17 Januari 2020



## Lampiran 3

**Transkrip Wawancara terkait Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Srengat**

## Pertanyaan

1. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu bekerja di puskesmas ini, apakah ada kendala yang menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja?
2. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah penilaian kepuasan kerja pegawai perlu dilakukan di puskesmas ini?
3. Apa harapan Bapak/Ibu setelah adanya penilaian kepuasan kerja pegawai di puskesmas ini?

## Jawaban

Informan 1

1. Sudah puas, hal tersebut dikarenakan beberapa hal sebagai berikut.
  - a. Dekat dengan rumah
  - b. Pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan jenjang pendidikan
  - c. Tempat kerja nyaman, tergantung bagaimana cara kita menyesuaikan dengan teman dan lingkungan kerja
  - d. Gaji sesuai dengan tugas, pekerjaan dan beban kerja yang diberikan.
2. Survei terkait kepuasan kerja perlu dilakukan jika ada tindak lanjut.

Informan 2

1.
  - a. Puas, untuk urusan internal dengan puskesmas.
  - b. Cukup puas, untuk urusan yang berhubungan dengan urusan eksternal puskesmas, karena rata-rata masyarakat sulit diajak untuk bekerja sama dalam pelaksanaan program-program dari puskesmas.
2. Perlu, karena selama ini penelitian yang dilakukan hanya sebatas pada pasien, belum pernah dilakukan kepada pegawai.

3. Adanya tindak lanjut dari atasan terkait hasil yang diperoleh nantinya, sehingga atasan juga bisa mengetahui bagaimana kondisi kepuasan kerja pegawainya.

#### Informan 3

1. Beban kerja melebihi apa yang ada dalam SK/tupoksi, terutama tambahan kerja dari atasan
2. Perlu diadakan, karena dapat menjadi media penyampaian aspirasi/perasaan dalam bekerja pegawai. Sebenarnya penilaian semacam ini juga rutin diadakan dari Kementerian Kesehatan setiap tahunnya.
3. Dapat menjadi acuan pihak atasan dalam hal penyusunan regulasi/aturan, sehingga regulasi tersebut dapat menjadi penunjang dalam bekerja pegawainya.

#### Informan 4

1. a. Sangat puas, karena teman dan lingkungan kerja sudah sesuai dan dapat bekerja sama  
b. kurang puas, karena memang posisinya sebagai pegawai dengan status magang sehingga honor yang didapatkan kurang sesuai dengan tugas dan beban kerja yang sangat banyak.
2. Perlu, karena bisa jadi kepuasan kerja pegawai yang satu dengan pegawai lainnya berbeda, sebenarnya sudah ada kotak saran dan kotak keluhan yang bertujuan untuk menampung aspirasi pasien dan pegawai, tetapi hal tersebut bersifat lisan dan dirasa belum efektif.
3. Dapat menjadi acuan pimpinan dalam hal pengambilan keputusan dan mengetahui kondisi kepuasan kerja pegawainya.

#### Informan 5

1. Sudah puas, karena sejatinya kepuasan kerja berasal dari dalam diri kita sendiri. Saya puas jika saya dapat melakukan pekerjaan saya dengan baik dan selesai, selanjutnya saya tidak puas jika hasil dari pekerjaan yang saya

lakukan tidak maksimal. Untuk urusan gaji menurut saya sudah sangat cukup dan dapat membantu keuangan keluarga.

2. Perlu, karena dapat digunakan dalam hal perbaikan pemberian beban kerja dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak atasan
3. Diharapkan ada tindakan dari pihak atasan terkait kepuasan kerja pegawainya serta menjadi pertimbangan penyusunan tenaga kerja yang sesuai dengan pendidikan, bidang dan tupoksinya.

#### Informan 6

1. Tidak puas, karena komunikasi dan koordinasi baik secara vertikal ataupun horisontal kurang berjalan maksimal
2. Perlu,
3. Harapan agar atasan dapat mengetahui bagaimana kondisi kepuasan kerja pegawainya, perlu adanya perbaikan sistem terkait koordinasi, kondisi dan diharapkan dapat menjadi acuan pimpinan dalam pengambilan keputusan terkait perihal tersebut.

#### Informan 7

1. Sudah puas, karena dekat dengan rumah, lingkungan kerja dan teman-teman mendukung, gaji, kerja sama lintas sektor seperti kecamatan sudah baik.
2. Perlu, karena selama ini memang belum pernah ada penilaian semacam itu. Selama ini pihak puskesmas berpikinya ke arah kepuasan masyarakat, tetapi kepuasan pegawai tidak pernah kita pikirkan, alhamdulillah ada penelitian ini, jadi kita punya data orang-orang yang puas, kurang puas, dan rata-rata cukup puas.
3. Harapannya untuk penelitian selanjutnya disediakan pertanyaan terbuka, seperti saran untuk puskesmas agar pegawai bisa mengungkapkan aspirasi sesuai dengan keinginannya untuk puskesmas. Penelitian ini semoga dapat kita contoh, dan bisa kita gunakan lagi di tahun berikutnya .

## Lampiran 4

**Transkrip Wawancara terkait Akreditasi Utama Puskesmas Srengat**

## Pertanyaan

1. Berdasarkan informasi yang saya dapatkan, pada tahun 2017 Puskesmas Srengat memperoleh akreditasi Madya dan pada tahun ini Puskesmas Srengat mendapatkan akreditasi Utama. Apa saja kategori dari akreditasi tersebut?
2. Sejak kapan akreditasi Utama tersebut dijalankan?
3. Apa harapan dari puskesmas terkait akreditasi yang berhasil diperoleh?

## Jawaban

1. Untuk akreditasi madya, karena dulu baru pertama akreditasi jadi beberapa instrumen dalam akreditasi masih ada yang belum paham dan terpenuhi. Sekarang karena kita sudah tahu dari tiga tahun lalu, kita mulai menjalankan sistem-sistem yang diinginkan dalam akreditasi, seperti: kepuasan pelanggan, mutu puskesmas semakin ditingkatkan dan akhirnya dapat meningkat menjadi Utama. Intinya semakin baik mutunya, semakin baik pula akreditasi tersebut. Mutu terdiri dari kepuasan pelanggan, survey, keselamatan pasien, termasuk program-program penyuluhan dan data juga harus lengkap.
2. Untuk pelaksanaan akreditasi dimulai pada akhir tahun 2019, dan berjalan hingga tiga tahun kedepan.
3. Puskesmas dapat mempertahankan mutu pelayanannya, terus mempertahankan sistem-sistem yang ada, sehingga harapannya akreditasi Utama tersebut tidak mundur dan harapannya tiga tahun kedepan dapat meningkat ke akreditasi Paripurna.

## Lampiran 5

## Daftar berita terkait Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar



Sumber: Petisi.co, 2019



Sumber: Faishol, 2019



Sumber: Redaksi, 2017

Lampiran 6

**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja**

1. Uji validitas

```
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3
pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7
pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10 pernyataan11
pernyataan12 pernyataan13 pernyataan14
pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17
pernyataan18 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlations**

Notes

**Notes**

Output Created		20-JAN-2020 13:32:35
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		<pre> CORRELATIONS /VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3 pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7 pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10 pernyataan11 pernyataan12 pernyataan13 pernyataan14 pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17 pernyataan18 total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.                     </pre>	
Resources	Processor Time		00:00:00.05
	Elapsed Time		00:00:00.25

**Correlations**

Correlations		
		total
pernyataan 1	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 8	Pearson Correlation	.658**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 9	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 11	Pearson Correlation	.487**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 12	Pearson Correlation	.295**
	Sig. (2-tailed)	0.038
	N	50
Pernyataan 14	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 16	Pearson Correlation	.347**
	Sig. (2-tailed)	0.013
	N	50
Pernyataan 19	Pearson Correlation	0.495
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 22	Pearson Correlation	.770**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 24	Pearson Correlation	.468**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	50
Pernyataan 26	Pearson Correlation	.340**
	Sig. (2-tailed)	0.016
	N	50
Pernyataan 27	Pearson Correlation	.055*
	Sig. (2-tailed)	0.705
	N	50
Pernyataan 29	Pearson Correlation	.495**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 30	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 32	Pearson Correlation	.487**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50
Pernyataan 34	Pearson Correlation	.248**
	Sig. (2-tailed)	0.082
	N	50
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
  VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created		19-APR-2020 08:51:23
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

[DataSet1]

**Scale: ALL  
VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0.704
		N of Items	9 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	0.647

		N of Items	$g^b$
Total N of Items			18
Correlation Between Forms			0.790
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0.883
	Unequal Length		0.883
Guttman Split-Half Coefficient			0.882

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009.

b. The items are: VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018.

Lampiran 7

**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai**

1. Uji validitas

```
NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3
pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7
pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10
pernyataan11 pernyataan12 pernyataan13
pernyataan14
pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17
pernyataan18 pernyataan19 pernyataan20 total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlations**

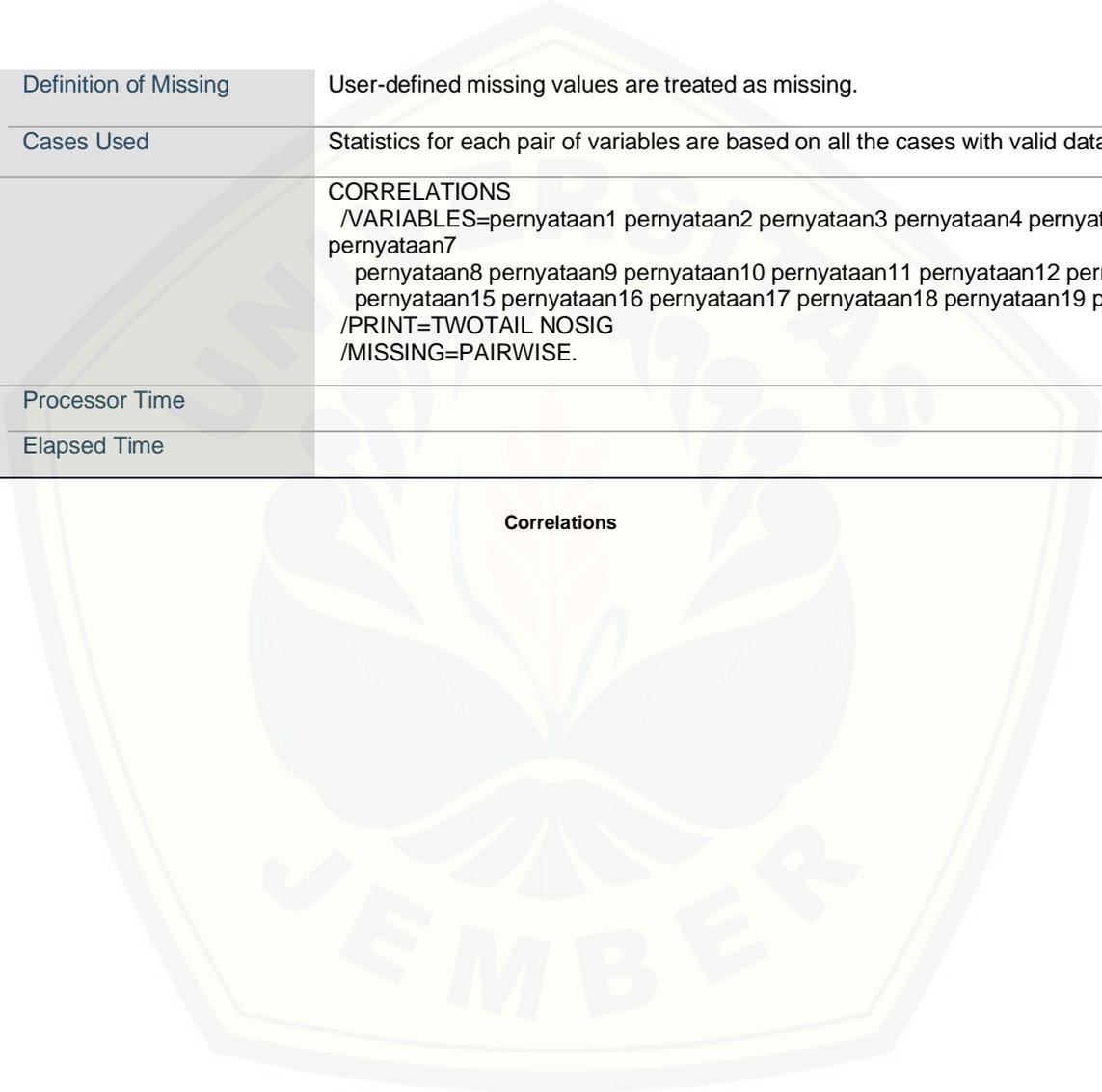
**Notes**

**Notes**

Output Created			20-JAN-2020 13:41:20
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		50

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		<pre> CORRELATIONS /VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3 pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7 pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10 pernyataan11 pernyataan12 pernyataan13 pernyataan14 pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17 pernyataan18 pernyataan19 pernyataan20 total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.                     </pre>	
Resources	Processor Time		00:00:00.08
	Elapsed Time		00:00:00.22

**Correlations**

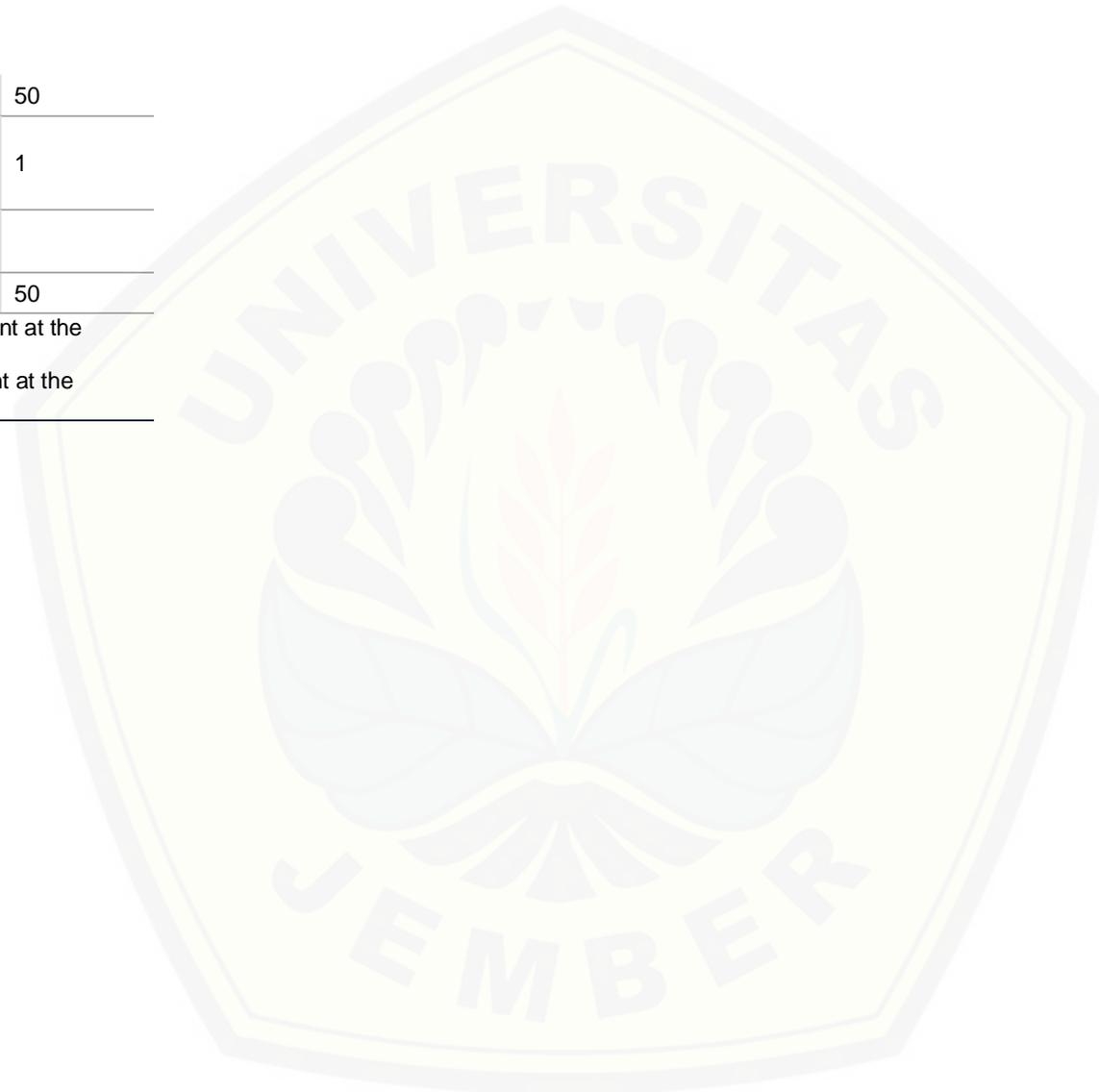


		total	N	50	N	50	N	50			
pernyataan1	Pearson Correlation	.517**	pernyataan6	Pearson Correlation	0.075	pernyataan12	Pearson Correlation	.530**	pernyataan18	Pearson Correlation	.375**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.607		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.007
	N	50		N	50		N	50		N	50
pernyataan2	Pearson Correlation	.611**	pernyataan7	Pearson Correlation	.494**	pernyataan13	Pearson Correlation	.435**	pernyataan19	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.002		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50		N	50		N	50		N	50
pernyataan3	Pearson Correlation	.627**	pernyataan8	Pearson Correlation	.489**	pernyataan14	Pearson Correlation	0.258	Pernyataan20	Pearson Correlation	.511**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.070		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50		N	50		N	50		N	50
pernyataan4	Pearson Correlation	.560**	pernyataan9	Pearson Correlation	.580**	pernyataan16	Pearson Correlation	.382**	Pernyataan21	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.006		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	50		N	50		N	50		N	50
pernyataan5	Pearson Correlation	.679**	pernyataan11	Pearson Correlation	.620**	pernyataan17	Pearson Correlation	.630**	Pernyataan22	Pearson Correlation	0.174
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.226

	N	50
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

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

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



2. Uji reliabilitas

3. RELIABILITY

```

/VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3 pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7
  pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10 pernyataan11 pernyataan12 pernyataan13 pernyataan14
  pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17 pernyataan18 pernyataan19 pernyataan20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
    
```

### Reliability

#### Notes

Output Created		07-MAR-2020 02:38:15
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=pernyataan1 pernyataan2 pernyataan3 pernyataan4 pernyataan5 pernyataan6 pernyataan7 pernyataan8 pernyataan9 pernyataan10 pernyataan11 pernyataan12 pernyataan13 pernyataan14 pernyataan15 pernyataan16 pernyataan17 pernyataan18 pernyataan19 pernyataan20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

**Scale: ALL  
VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0.740
		N of Items	10 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	0.562

N of Items		10 <sup>b</sup>
Total N of Items		20
Correlation Between Forms		0.795
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	0.886
	Unequal Length	0.886
Guttman Split-Half Coefficient		0.877

a. The items are: pernyataan1, pernyataan2, pernyataan3, pernyataan4, pernyataan5, pernyataan6, pernyataan7, pernyataan8, pernyataan9, pernyataan10.

b. The items are: pernyataan11, pernyataan12, pernyataan13, pernyataan14, pernyataan15, pernyataan16, pernyataan17, pernyataan18, pernyataan19, pernyataan20.

## Lampiran 8

**Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Kecamatan  
Srengat**

No. Resp.	Item Pertanyaan																	$\Sigma$	
	1	4	6	8	9	11	12	14	16	19	22	24	26	27	29	30	32		34
001	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	82
003	6	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	81
005	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5	3	6	3	5	5	5	4	87
006	6	0	0	5	6	5	5	5	5	6	3	3	5	2	3	5	4	5	73
007	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	66
008	5	3	2	2	5	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5	5	3	5	72
010	6	2	2	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	78
012	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	84
013	6	4	1	4	5	2	5	5	5	5	3	3	4	5	2	5	5	4	73
014	6	4	1	4	5	2	5	5	5	5	3	3	4	5	2	5	5	4	73
015	6	5	1	4	5	2	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	5	4	74
016	6	5	2	5	5	4	3	5	3	6	5	5	6	5	3	6	5	3	82
018	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
020	5	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	68
021	5	2	2	2	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	2	69
022	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	66
023	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4	72
024	4	3	3	5	6	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	2	5	78
025	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	90
026	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	4	5	3	3	69
028	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	97
030	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	83
031	4	3	3	5	5	3	6	5	6	4	3	3	3	4	4	5	5	6	77
033	6	5	5	4	6	4	5	5	5	5	2	3	4	6	5	4	3	2	79
034	5	5	2	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	2	3	5	5	5	77
035	5	5	4	6	5	0	5	5	5	5	5	4	6	5	2	5	5	4	81
036	5	5	0	0	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	0	5	5	5	71
038	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	2	6	5	5	6	2	6	94
039	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	2	6	5	5	6	2	6	94
040	3	2	5	5	6	5	5	5	5	2	1	2	3	5	5	5	5	5	74
041	6	6	3	6	5	3	6	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	3	75
042	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	2	5	51
043	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	2	5	51
044	2	1	1	1	2	2	5	1	5	2	1	1	5	6	6	5	1	5	52

045	6	1	1	5	6	5	5	1	5	6	1	0	5	6	6	5	5	5	74
047	2	1	1	1	2	2	5	1	5	2	1	1	5	6	2	1	1	5	44
048	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	81
049	3	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4	74
050	3	0	5	5	5	0	5	5	5	6	0	0	5	0	0	5	5	5	59
051	3	0	5	5	5	0	5	5	0	5	0	4	5	5	0	4	0	0	51
052	4	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	75
055	4	6	6	6	5	1	6	6	6	5	6	2	6	5	5	6	2	6	89
056	4	6	6	6	5	1	6	6	6	5	6	2	6	5	5	6	2	6	89
057	5	4	4	5	6	5	4	4	3	6	4	3	5	5	6	4	4	3	80
058	5	4	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	95
059	5	4	5	6	6	6	6	6	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	91
060	5	3	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	87
061	4	3	5	5	4	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	3	83
062	6	1	2	1	6	2	5	5	5	6	5	1	5	6	2	5	5	5	73
063	5	4	6	6	4	5	6	6	6	3	3	5	5	5	4	5	4	3	85

\* nilai 0 dikarenakan jawaban tidak terisi

## Lampiran 9

Tabulasi Data Variabel Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat

No. Resp.	Item Pertanyaan																				Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	22	
001	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	66
003	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	62
005	4	3	4	1	4	2	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	1	4	3	62
006	3	0	2	3	2	0	3	3	3	3	0	2	4	3	3	3	3	3	3	3	49
007	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
008	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	62
010	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	52
012	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	72
013	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	52
014	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	52
015	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	51
016	2	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	59
018	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	64
020	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	63
021	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	56
022	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
023	4	4	4	3	2	1	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	61
024	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	68
025	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	74
026	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	59
028	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	72
030	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65
031	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	63
033	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	57
034	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	69
035	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	63
036	2	4	3	4	3	3	3	3	0	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	62
038	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
039	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
040	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	73
041	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
042	4	4	4	3	4	1	4	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3	1	4	3	56
043	4	4	4	2	4	1	4	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3	1	4	3	55
044	4	0	1	1	2	1	4	1	1	4	1	4	3	4	2	4	4	3	4	1	49
045	3	3	4	2	3	1	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	61

047	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	70
048	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	68
049	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	52
050	2	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	65
051	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
052	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	1	3	62
055	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	67
056	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	63
057	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	66
058	3	3	3	4	3	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	1	3	60
059	3	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	1	3	58
060	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	75
061	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	75
062	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	70
063	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	63

\* nilai 0 dikarenakan jawaban tidak terisi

## Lampiran 10

Tabel Harga-Harga Kritis T

df	Taraf Nyata ( $\alpha$ )		df	Taraf Nyata ( $\alpha$ )		df	Taraf Nyata ( $\alpha$ )	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
1	12,706	63,657	21	2,080	2,831	41	2,020	2,701
2	4,303	9,925	22	2,074	2,819	42	2,018	2,698
3	3,182	5,841	23	2,069	2,807	43	2,017	2,695
4	2,776	4,604	24	2,064	2,797	44	2,015	2,692
5	2,571	4,032	25	2,060	2,787	45	2,014	2,690
6	2,447	3,707	26	2,056	2,779	46	2,013	2,687
7	2,365	3,499	27	2,052	2,771	47	2,012	2,685
8	2,306	3,355	28	2,048	2,763	<b>48</b>	<b>2,011</b>	<b>2,682</b>
9	2,262	3,250	29	2,045	2,756	49	2,010	2,680
10	2,228	3,169	30	2,042	2,750	50	2,009	2,678
11	2,201	3,106	31	2,040	2,744	51	2,008	2,676
12	2,179	3,055	32	2,037	2,738	52	2,007	2,674
13	2,160	3,012	33	2,035	2,733	53	2,006	2,672
14	2,145	2,977	34	2,032	2,728	54	2,005	2,670
15	2,131	2,947	35	2,030	2,724	55	2,004	2,668
16	2,120	2,921	36	2,028	2,719	56	2,003	2,667
17	2,110	2,898	37	2,026	2,715	57	2,002	2,665
18	2,101	2,878	38	2,024	2,712	58	2,002	2,663
19	2,093	2,861	39	2,023	2,708	59	2,001	2,662
20	2,086	2,845	40	2,021	2,704	60	2,000	2,660

Sumber: <http://digilib.unila.ac.id/7803/13/Lampiran%208.%20Tabel%20Harga%20Kritis%20distribusi%20t.pdf>

Lampiran 11

**Tabel Harga-Harga Kritis Chi-Kudarat**

Critical Values for Chi-Square Distribution.

df	Upper Tail Probability									
	0.2	0.1	0.05	0.04	0.03	0.025	0.02	0.01	0.005	0.0005
1	1.642	2.706	3.841	4.218	4.709	5.024	5.412	6.635	7.879	12.116
2	3.219	4.605	5.991	6.438	7.013	7.378	7.824	9.210	10.597	15.202
3	4.642	6.251	7.815	8.311	8.947	9.348	9.837	11.345	12.838	17.730
4	5.989	7.779	9.488	10.026	10.712	11.143	11.668	13.277	14.860	19.997
5	7.289	9.236	11.070	11.644	12.375	12.833	13.388	15.086	16.750	22.105
6	8.558	10.645	12.592	13.198	13.968	14.449	15.033	16.812	18.548	24.103
7	9.803	12.017	14.067	14.703	15.509	16.013	16.622	18.475	20.278	26.018
8	11.030	13.362	15.507	16.171	17.010	17.535	18.168	20.090	21.955	27.868
9	12.242	14.684	16.919	17.608	18.480	19.023	19.679	21.666	23.589	29.666
10	13.442	15.987	18.307	19.021	19.922	20.483	21.161	23.209	25.188	31.420
11	14.631	17.275	19.675	20.412	21.342	21.920	22.618	24.725	26.757	33.137
12	15.812	18.549	21.026	21.785	22.742	23.337	24.054	26.217	28.300	34.821
13	16.985	19.812	22.362	23.142	24.125	24.736	25.472	27.688	29.819	36.478
14	18.151	21.064	23.685	24.485	25.493	26.119	26.873	29.141	31.319	38.109
15	19.311	22.307	24.996	25.816	26.848	27.488	28.259	30.578	32.801	39.719
16	20.465	23.542	26.296	27.136	28.191	28.845	29.633	32.000	34.267	41.308
17	21.615	24.769	27.587	28.445	29.523	30.191	30.995	33.409	35.718	42.879
18	22.760	25.989	28.869	29.745	30.845	31.526	32.346	34.805	37.156	44.434
19	23.900	27.204	30.144	31.037	32.158	32.852	33.687	36.191	38.582	45.973
20	25.038	28.412	31.410	32.321	33.462	34.170	35.020	37.566	39.997	47.498
21	26.171	29.615	32.671	33.597	34.759	35.479	36.343	38.932	41.401	49.011
22	27.301	30.813	33.924	34.867	36.049	36.781	37.659	40.289	42.796	50.511
23	28.429	32.007	35.172	36.131	37.332	38.076	38.968	41.638	44.181	52.000
24	29.553	33.196	36.415	37.389	38.609	39.364	40.270	42.980	45.559	53.479
25	30.675	34.382	37.652	38.642	39.880	40.646	41.566	44.314	46.928	54.947
26	31.795	35.563	38.885	39.889	41.146	41.923	42.856	45.642	48.290	56.407
27	32.912	36.741	40.113	41.132	42.407	43.195	44.140	46.963	49.645	57.858
28	34.027	37.916	41.337	42.370	43.662	44.461	45.419	48.278	50.993	59.300
29	35.139	39.087	42.557	43.604	44.913	45.722	46.693	49.588	52.336	60.735
30	36.250	40.256	43.773	44.834	46.160	46.979	47.962	50.892	53.672	62.162
31	37.359	41.422	44.985	46.059	47.402	48.232	49.226	52.191	55.003	63.582
32	38.466	42.585	46.194	47.282	48.641	49.480	50.487	53.486	56.328	64.995
33	39.572	43.745	47.400	48.500	49.876	50.725	51.743	54.776	57.648	66.403
34	40.676	44.903	48.602	49.716	51.107	51.966	52.995	56.061	58.964	67.803
35	41.778	46.059	49.802	50.928	52.335	53.203	54.244	57.342	60.275	69.199
36	42.879	47.212	50.998	52.137	53.560	54.437	55.489	58.619	61.581	70.588
37	43.978	48.363	52.192	53.344	54.781	55.668	56.730	59.893	62.883	71.972
38	45.076	49.513	53.384	54.547	56.000	56.896	57.969	61.162	64.181	73.351
39	46.173	50.660	54.572	55.748	57.215	58.120	59.204	62.428	65.476	74.725
40	47.269	51.805	55.758	56.946	58.428	59.342	60.436	63.691	66.766	76.095
41	48.363	52.949	56.942	58.142	59.638	60.561	61.665	64.950	68.053	77.459
42	49.456	54.090	58.124	59.335	60.845	61.777	62.892	66.206	69.336	78.820
43	50.548	55.230	59.304	60.526	62.050	62.990	64.116	67.459	70.616	80.176
44	51.639	56.369	60.481	61.714	63.253	64.201	65.337	68.710	71.893	81.528
45	52.729	57.505	61.656	62.901	64.453	65.410	66.555	69.957	73.166	82.876
46	53.818	58.641	62.830	64.085	65.652	66.617	67.771	71.201	74.437	84.220
47	54.906	59.774	64.001	65.268	66.847	67.821	68.985	72.443	75.704	85.560
48	55.993	60.907	65.171	66.448	68.041	69.023	70.197	73.683	76.969	86.897
49	57.079	62.038	66.339	67.627	69.233	70.222	71.406	74.919	78.231	88.231
50	58.164	63.167	67.505	68.804	70.423	71.420	72.613	76.154	79.490	89.561

Sumber: <https://www.stat.purdue.edu/~lfindsen/stat503/Chi-Square.pdf>

Lampiran 12

### Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar  
di tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka memenuhi syarat menyelesaikan studi S1 di program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, saya bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar.”**

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner telampir. Saya akan sangat menghargai setiap jawaban yang diberikan dengan tetap menjamin kerahasiaan identitas dan jabatan Bapak/Ibu. Hasil dari kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya buat. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Peneliti

Moh. Abdul Rohman

NIM 160910201037

## IDENTITAS PRIBADI RESPONDEN

No. Responden : \_\_\_\_\_ (diisi peneliti)  
Umur : \_\_\_\_\_  
Jenis kelamin : Pria/Wanita (coret yang tidak perlu)  
Lama bekerja : \_\_\_\_\_  
Tempat bekerja (bagian) : \_\_\_\_\_  
Jabatan : \_\_\_\_\_  
Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_

## I. Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan yang Bapak/Ibu alami dan rasakan.
3. Terdapat (6) enam pilihan jawaban untuk kuesioner kepuasan kerja yang terdiri sebagai berikut.
  - a. Sangat setuju (SS)
  - b. Setuju (S)
  - c. Agak setuju (AS)
  - d. Agak tidak setuju (ATS)
  - e. Tidak setuju (TS)
  - f. Sangat tidak setuju (STS).
4. Terdapat (4) empat pilihan jawaban untuk kuesioner kinerja pegawai yang terdiri sebagai berikut.
  - a. Selalu (SL)
  - b. Sering (SR)
  - c. Kadang-kadang (KD)
  - d. Tidak pernah (TP).

## II. Kuesioner

## 1. Kuesioner kepuasan kerja

No.	PERNYATAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
1	Saya digaji dengan layak untuk tugas yang saya lakukan						
2	Kesempatan promosi pada pekerjaan saya sangat sedikit						
3	Atasan saya berkompeten dalam bekerja						
4	Saya tidak puas dengan tunjangan yang saya terima						
5	Saya menerima pengakuan ketika saya mengerjakan tugas dengan baik						
6	Banyaknya aturan membuat tugas yang mudah menjadi sulit						
7	Saya senang bekerja dengan rekan-rekan kerja saya						
8	Terkadang saya merasa pekerjaan saya sia-sia						
9	Komunikasi di dalam Puskesmas ini tampak baik						
10	Kenaikan gaji sangat jarang						
11	Saya puas dengan kesempatan saya untuk dipromosikan						
12	Atasan saya tidak adil kepada saya						
13	Tunjangan yang saya terima sama baiknya dengan instansi lain						
14	Saya merasa pekerjaan saya tidak dihargai						
15	Usaha saya untuk melakukan pekerjaan dengan baik jarang terhambat manajemen						
16	Saya harus bekerja lebih keras karena rekan kerja saya kurang kompeten						
17	Saya senang melakukan pekerjaan saya						
18	Tujuan dari Puskesmas ini tidak jelas bagi saya						

No.	PERNYATAAN	SS	S	AS	ATS	TS	STS
19	Saya merasa puas dengan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji						
20	Kesempatan untuk dipromosikan pada Puskesmas ini tidak selalu dimiliki oleh pegawai yang bekerja dengan baik						
21	Saya senang dengan atasan saya						
22	Terdapat beberapa tunjangan yang tidak kami miliki tetapi seharusnya kami miliki						
23	Terdapat beberapa imbalan untuk yang bekerja di sini						
24	Saya terlalu banyak melakukan tugas di tempat kerja						
25	Saya nyaman dengan rekan-rekan kerja saya						
26	Pekerjaan saya tidak menyenangkan						
27	Tugas-tugas pekerjaan saya sepenuhnya dijelaskan oleh Puskesmas						
28	Saya merasa tidak dihargai oleh Puskesmas ketika mengetahui tentang gaji saya						
29	Kecepatan proses promosi di Puskesmas ini sama dengan instansi lain						
30	Atasan saya kurang memperhatikan bawahannya						
31	Tunjangan yang kami dapatkan adil						
32	Saya tidak merasa usaha saya dihargai dengan cara yang seharusnya						
33	Saya memiliki tugas yang sesuai dengan pekerjaan saya						
34	Terdapat terlalu banyak perselisihan di tempat kerja						
35	Saya merasa bangga melakukan tugas saya						
36	Saya sering merasa tidak mengetahui apa yang terjadi dengan Puskesmas ini						

## 1. Kuesioner kinerja pegawai

No.	PERNYATAAN	SL	SR	KD	TP
1	Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan tujuan				
2	Pelayanan yang saya berikan membingungkan masyarakat				
3	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan kemampuan yang saya miliki				
4	Alur pekerjaan menghambat saya bertugas				
5	Saya mampu mengolah informasi yang ada				
6	Saya memberikan pelayanan sebatas pada pekerjaan saya				
7	Saya dapat menggunakan peralatan kantor dalam menyelesaikan tugas				
8	Kondisi kerja yang saya hadapi menghambat pekerjaan				
9	Saya dapat mengevaluasi tugas yang telah terselesaikan				
10	Saya melakukan kesalahan dalam bekerja				
11	Saya mampu bekerja sesuai kondisi kerja yang saya hadapi				
12	Tugas yang saya miliki terbengkalai				
13	Saya dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				
14	Saya kurang memperhatikan pekerjaan yang saya miliki				
15	Saya dapat menyelesaikan tugas tanpa kesalahan				
16	Peralatan kantor yang dimiliki Puskesmas sulit digunakan				
17	Saya dapat memberikan pelayanan kepada setiap orang				
18	Informasi yang saya dapatkan membingungkan				
19	Saya mampu bekerja sesuai proses kerja yang dihadapi				
20	Kemampuan yang saya miliki tidak mendukung pekerjaan saya				
21	Saya dapat memberikan pelayanan tanpa membingungkan setiap orang yang saya layani				
22	Waktu yang saya miliki tidak mencukupi untuk melakukan pekerjaan				

## Lampiran 13



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id) - [pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

---

Nomor : 5219 /UN25.3.1/LT/2019 16 Desember 2019  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

**Yth. Kepala**  
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
Kabupaten Blitar  
Di  
Blitar

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 4891/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 12 Desember 2019 perihal Ijin Penelitian,

Nama : Moh. Abdul Rohman  
NIM : 160910201037  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Koptu Berlian 8 Jambuan Antirogo, Sumpalsari-Jember  
Judul Penelitian : "Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar"  
Lokasi Penelitian : Puskesmas Kecamatan Srengat-Kabupaten Blitar  
Lama Penelitian : 3 Bulan (2 Januari-30 Maret 2020)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



a.n. Ketua  
Sekretaris II,  
*[Signature]*  
**D. Susanto, M.Pd.**  
NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth.  
1. Kepala Puskesmas Srengat-Blitar;  
2. Dekan FISIP Universitas Jember;  
3. Mahasiswa ybs;  
4. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173





**PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Dr. Sutomo Nomor 53 Telepon/Faximile (0342) 801243  
E-mail : bakesbang@blitarkab.go.id

**BLITAR**

**SURAT IZIN**

Nomor : 072/466/409.202.1/2019

- Membaca : Surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Jember tanggal 16 Desember 2019 Nomor: 5219/UN25.3.1/LT/2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian.
- Mengingat :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011;
  2. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Blitar sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Blitar;
  3. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  4. Peraturan Bupati Blitar Nomor 44 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
  5. Peraturan Bupati Blitar Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Kabupaten Blitar.

Diizinkan untuk melakukan kegiatan survei, penelitian, pendataan, pengembangan, pengkajian, dan studi lapangan kepada :

Nama : MOH. ABDUL ROHMAN  
 Alamat : Dsn Sendung RT 06 RW 01 Desa Ngaglik, Kec. Srengat, Kab. Blitar  
 Judul Kegiatan : Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar  
 Lokasi : Puskesmas Srengat Kabupaten Blitar  
 Waktu : Tanggal 2 Januari sampai dengan 30 Maret 2020  
 Bidang Kegiatan : Penelitian  
 Nama Penanggung Jawab/Koordinator : Dr. SUSANTO, M.Pd.  
 Anggota/Peserta : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan Pemerintah Desa setempat serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi Peraturan Perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas;
5. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi/tempat kegiatan;
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukannya kegiatan survei, penelitian pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan diwajibkan memberikan laporan tentang hasil-hasil pelaksanaan kegiatan dalam bentuk softcopy dan hardcopy kepada :
  - a. Bupati Blitar cq Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
  - b. Organisasi Perangkat Daerah/Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar yang terkait.
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah serta hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.

Dikeluarkan di : Blitar  
 Pada tanggal : 26 Desember 2019

**An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN BLITAR**

Sekretaris,

**Ir. A. TRIANTO, MM**

Rembina Tingkat I

NIP. 19611231 199202 1 006

**TEMBUSAN** disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Blitar (Sebagai Laporan);
2. Sdr. Ketua LPPM Universitas Jember;
3. Yang bersangkutan;

Lampiran 15

Dokumentasi Puskesmas Kecamatan Srengat



Lampiran 16

**JUMLAH SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN DI PUSKESMAS  
MENURUT JENIS TENAGA DAN PROVINSI TAHUN 2018**

No	Provinsi	Jumlah Tenaga Kesehatan										Tenaga Penunjang Kesehatan	Total SDM Kesehatan
		Dokter	Dokter Gigi	Perawat	Bidan	Tenaga Kefarmasian	Tenaga Kesehatan Masyarakat	Tenaga Kesehatan Lingkungan	Tenaga Gizi	Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Jumlah		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	Aceh	768	184	5.819	10.314	574	1.227	644	421	406	20.357	1.841	22.198
2	Sumatera Utara	1.379	517	7.622	14.904	629	1.072	426	540	373	27.462	1.774	29.236
3	Sumatera Barat	460	303	2.653	5.308	462	350	285	353	346	10.520	1.112	11.632
4	Riau	710	266	3.845	5.534	416	466	197	242	267	11.943	1.115	13.058
5	Jambi	440	161	3.556	5.077	374	415	330	246	297	10.896	505	11.401
6	Sumatera Selatan	530	134	6.451	9.859	552	994	498	361	367	19.746	1.589	21.335
7	Bengkulu	260	70	2.202	3.442	182	611	159	192	174	7.292	616	7.908
8	Lampung	940	194	6.852	11.258	444	623	541	335	414	21.601	2.300	23.901
9	Kepulauan Bangka Belitung	1.314	426	8.977	7.163	940	851	555	678	650	21.554	4.819	26.373
10	Kepulauan Riau	320	91	1.502	1.455	128	120	121	95	84	3.916	764	4.680
11	DKI Jakarta	1.617	488	1.977	1.929	755	64	312	316	264	7.722	3.664	11.386
12	Jawa Barat	2.074	696	10.877	15.800	1.407	1.201	854	803	775	34.487	5.981	40.468
13	Jawa Tengah	1.745	668	9.125	15.588	1.244	1.015	857	898	981	32.121	8.300	40.421
14	DI Yogyakarta	369	153	900	964	222	149	142	176	204	3.279	1.528	4.807
15	Jawa Timur	2.021	1.048	15.178	16.405	1.197	1.064	835	1.044	1.108	39.900	9.817	49.717
16	Banten	501	256	2.234	3.570	216	239	171	164	120	7.471	1.330	8.801
17	Bali	423	269	1.676	2.457	176	146	232	157	123	5.659	2.170	7.829
18	Nusa Tenggara Barat	372	121	3.975	3.458	282	329	414	470	316	9.737	1.318	11.055
19	Nusa Tenggara Timur	384	108	5.924	5.564	532	607	648	663	499	14.929	1.422	16.351
20	Kalimantan Barat	410	98	4.874	4.080	388	364	390	445	321	11.370	1.085	12.455
21	Kalimantan Tengah	281	65	3.945	3.299	278	282	191	337	247	8.925	612	9.537
22	Kalimantan Selatan	412	147	2.877	3.744	442	357	345	571	333	9.228	1.038	10.266
23	Kalimantan Timur	547	213	2.913	2.722	457	381	246	261	279	8.019	1.667	9.686
24	Kalimantan Utara	121	38	1.122	828	137	122	73	71	70	2.582	403	2.985
25	Sulawesi Utara	438	43	2.450	1.321	198	263	364	269	48	5.394	294	5.688
26	Sulawesi Tengah	259	110	4.065	4.670	476	893	380	263	147	11.263	1.132	12.395
27	Sulawesi Selatan	754	455	7.253	8.386	786	1.289	707	756	533	20.919	1.238	22.157
28	Sulawesi Tenggara	288	132	3.626	4.218	358	948	408	567	218	10.763	431	11.194
29	Gorontalo	154	48	1.302	1.447	156	472	192	353	59	4.183	595	4.778
30	Sulawesi Barat	146	63	1.620	1.862	160	214	155	199	111	4.530	188	4.718
31	Maluku	135	30	2.519	1.287	116	208	259	302	63	4.919	355	5.274
32	Maluku Utara	167	33	1.519	1.820	170	400	128	264	101	4.602	286	4.888
33	Papua Barat	119	18	2.053	914	121	165	106	144	105	3.745	123	3.868
34	Papua	339	45	3.905	2.008	241	356	249	278	318	7.739	874	8.613
<b>Indonesia</b>		<b>21.197</b>	<b>7.691</b>	<b>147.388</b>	<b>182.655</b>	<b>15.216</b>	<b>18.257</b>	<b>12.414</b>	<b>13.234</b>	<b>10.721</b>	<b>428.773</b>	<b>62.286</b>	<b>491.059</b>

Sumber : Sistem Informasi SDM Kesehatan diolah oleh Sekretariat Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kemenkes RI, 2019 (Update sampai dengan 1 Januari 2019)