

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Sastra Satu (S1) dari mahasiswa:

NAMA : LASTRIANNA TAMBUNAN
NPM : 20520074
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SISTEM KERJA, PENGEMBANGAN KERJA DAN PERILAKU KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PUSKESMAS TIGALINGGA.

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Ekonomi Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

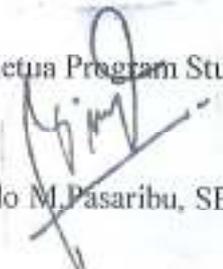
Pembimbing Utama

Drs. Juara Simanjuntak M.si

Pembimbing pendamping

Hanna M. Damanik SE, MM


Dr. E. Hamonangan Siallagan, SE, M.Si

Ketua Program Studi

Romindo M. Pasaribu, SE, MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya yang menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga sumber daya manusia harus memiliki pengetahuan, tanggung jawab, mudah beradaptasi serta cakap dalam melaksanakan tugas kerja, guna untuk mendukung peranan sumber daya manusia tersebut dalam organisasi. Oleh karena itu organisasi perlu memberikan perhatian tersendiri terhadap sumber daya manusianya karena hal ini dapat mempengaruhi prestasi, kinerja, loyalitas dan kepuasan kerja dari pada sumber daya manusia tersebut termasuk program kesehatan dan jaminan kesehatan.

Puskesmas Tigalingga merupakan Puskesmas induk yang ada di Kecamatan Tigalingga. Puskesmas Tigalingga adalah unit kesehatan yang letaknya ditengah-tengah masyarakat dengan akses mudah dijangkau. Puskesmas Tigalingga adalah salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat Kecamatan Puskesmas Tigalingga membawahi 14 desa yang ada di wilayah kerjanya.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah pejabat ataupun instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah dalam pengurus kepetingan, pelayanan yang wajar, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang. Dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan

publik adalah pejabat atau instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari instansi pemerintah. Pelayan publik ini bermutu untuk meningkatkan mutu oleh karena itu hakikat dari pelayan publik ini adalah meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayan publik. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayan publik ini dapat di selenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien). Pelayanan publik di Puskesmas akan mencapai tujuan yang di inginkan yaitu pelayanan yang memuaskan di Puskesmas Tigalingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyediakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat sebagai lembaga layanan publik yang berperan penting dalam menjaga kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dan lebih mengutamakan promotif dan preventif. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat tersebut diselenggarakan dengan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Kepuasan kerja merupakan tingkat dimana pegawai tersebut merasakan kepuasan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang sedang dijalani. Ketika pegawai merasakan kepuasan dalam pekerjaannya tentu akan berdampak pada kinerja yang lebih maksimal. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja dapat menentukan sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai dengan tingkat kepuasan kerja

yang tinggi memiliki perasaan positif tentang pekerjaan yang dilakunya sedangkan yang tidak puas memiliki perasaan yang negatif tentang pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja yang di dapat oleh pegawai berdampak baik terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Noe dan Edison (2016:76) terdapat ada tiga aspek penting dari kepuasan kerja yaitu yang pertama, kepuasan kerja merupakan fungsi dari nilai-nilai yang didefenisikan sebagai apa keinginan seseorang untuk mendapatkannya, baik secara sadar maupun tidak, yang kedua adalah menekankan bahwa pegawai yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda terhadap nilai-nilai yang penting, dan ini sangat penting dalam menentukan sifat dan tingkat kepuasan mereka. Seseorang dapat menghargai upah yang tinggi di atas segalanya yang lain mungkin menghargai tingggal dalam wilayah geografis tertentu dan aspek ketiga adalah persepsi. Oleh karena itu faktor gangguan terhadap kepuasan harus menjadi perhatian dari para manajer atau pimpinan.

Tabel 1.1

Pra Survey Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Tigalingga 2024

No.	Pernyataan	Tanggapan	
		YA	TIDAK
1.	Saya senang dengan tanggung jawab yang ada pada pekerjaan saya	50%	50%
2.	Saya menerima gaji yang cukup dan sesuai dengan pendidikan yang sudah saya tempuh	60%	40%
3.	Saya senang berkomunikasi yang terjalin anatra pegawai dan atasan	20%	80%
4.	Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu menyelesaikan pekerjaan	50%	50%
5.	Saya merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk dipromosikan	40%	60%

Sumber: Diolah penulis Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai prasurey tingkat kepuasan pegawai Puskesmas Tigalingga terdapat indikasi ketidakpuasan kerja di Puskesmas Tigalingga Tahun 2024. Dan nilai ketidakpuasan tertinggi pada pernyataan puas

dengan komunikasi yang terjalin antara pegawai dan atasan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan pegawai yang dapat dilihat dari kurang tersediannya fasilitas yang dibutuhkan pegawai untuk menunjang pekerjaannya, sistem kerja yang tidak melibatkan pegawai sehingga terjadi koordinasi yang kurang baik.

Menurut (Zainuddin 2021:155) Sistem kerja merupakan susunan antara tata kerja dengan prosedur kerja yang satu sehingga membentuk pola tertentu dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Hal ini mendorong untuk mendukung pegawai yang ada di Puskesmas Tigalingga untuk meningkatkan tanggung jawab pada pekerjaan dan dapat memberikan gambaran tentang tugas pada setiap posisi

Tabel 1.2
Sistem Kerja di Puskesmas Tigalingga

No	Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai Puskesmas Tigalingga
1	Petugas KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)	Melakukan pemeriksaan kesehatan kepada ibu hamil, persalinan, ibu nifas, balita dan imunasi sistem kerjanya meliputi pemantauan secara berkala dan kerja sama dengan berbagai pihak seperti dokter, bidan dan tenaga kesehatan.
2	Petugas PKM (penyuluhan Kesehatan Masyarakat)	Sistem kerja PKM atau Penyuluhan Kesehatan Masyarakat memberikan Konseling (bimbingan kepada masyarakat tentang kesehatan Lingkungan (Jamban, air minum, tempat umum) KB (Penyuluhan Keluarga Berencana dan alat Kontrasepsi), Promkes (Promosi Kesehatan Lingkungan langsung kepada Masyarakat), PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat)
3	Petugas ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Akut) dan diare	Memberikan dan menangani masyarakat yang terkena penyakit ISPA dan melakukan tindakan langsung. Dan membuat laporan mengenai data pasien yang terkena penyakit ISPA setiap bulan yang dikumpulkan melalui bidan desa
5	Dokter Umum Puskesmas	Memeriksa semua pasien yang datang berobat ke Puskesmas tanpa terkecuali
6	Dokter Gigi Puskesmas	Dokter gigi hanya menerima pasien yang

		berobat terkait masalah dengan gigi dan mulut
7	Petugas Imunisasi	Melakukan imunisasi untuk bayi 0-12 bulan dan imunisasi anak SD
8	Petugas JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	Pegawai yang bekerja di bagian ini diberikan tugas untuk menurus berkas pasien yang berobat melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) ataupun pasien yang berobat melalui jalur mandiri, selain itu mereka juga mengetry atau membuat laporan mengenai semua obat yang diberikan kepada pasien dan mengurus surat rujukan yang diperlukan jika pasien tidak dapat ditangani di Puskesmas
9	Petugas Gizi	Melakukan monitoring atau pengawasan gizi terhadap balita, ibu hamil, masyarakat dan anak Sekolah Dasar dan Kemudian membuat laporan mengenai gizi pasien yang diperiksa
10	Petugas Ruang dan Tindakan	Pegawai disini bertugas di bagian IGD (Instalasi Gawat Darurat) yang menerima atau melakukan tindakan langsung untuk pasien yang mengalami luka parah (sekarat) misalnya karena kecelekaan dan lain-lain
11	Petugas Rekam Medis	Pegawai disini bertugas untuk membuat buku untuk setiap pasien yang berobat kepuskesmas dan akan disimpan di puskesmas dan membuat catatan untuk obat yang diberikan kepada pasien dan tindakan yang dilakukan pihak puskesmas terhadap pasien (bersifat rahasia)
12	Petugas obat-obatan	Pegawai disini bertugas untuk meracik obat dan memberikan resep obat dari dokter kepada pasien dan memeriksa semua tanggal kadaluarsa persediaan obat yang ada di puskesmas

Sumber: Puskesmas Tigalingga, 2024

Dari Tabel 1.2 dijelaskan bahwa Sistem Kerja di Puskesmas juga merupakan hal penting yang tidak bisa diabaikan karena tenaga kerja memiliki keterbatasan untuk dikerjakan sampai pada tingkat tertentu. Selain itu, masing-masing tenaga kerja memiliki batas optimal dalam bekerja yang berbeda-beda. Untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja. pembagian jumlah pegawai yang bekerja untuk setiap tugas perlu diperhatikan. Puskesmas Tigalingga membagi 2 shift kerja yaitu shift pagi yang dimulai pada Jam 08.00 -

14.00 wib, shift siang Jam 14.00-18.00 wib. Untuk mendapatkan kinerja yang baik salah satu kunci utama adalah harus konsisten dalam melakukan pekerjaan

Puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan perawatan, Puskesmas juga melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, seperti meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga medis dan memperbaiki sistem informasi kesehatan dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Pimpinan instansi dalam organisasi selalu berharap agar pegawai dapat melaksanakan kegiatan yang dibebankan pada mereka dengan baik sesuai dengan yang diinginkan. Apabila tugas yang dibebankan tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka perlu di ketahui sebab-sebabnya, apakah karena kurangnya kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut atau kurangnya dorongan (pengembangan kerja) yang telah di berikan atasan kepada bawahnya.

Pengembangan kerja merupakan pendekatan formal yang dilakukan organisasi untuk menjamin orang-orang dalam organisasi mempunyai kualifikasi dan kemampuan kerja serta pengalaman yang cocok dibutuhkan. Pengembangan kerja yang terjadi di Puskesmas Tigalingga untuk meningkatkan pegawai dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (*human relation*) dan dilakukan sestematis oleh pegawainya. Jadi dalam hal ini pengembangan kerja ditujukan pada para pegawai agar lebih mampu untuk mengelola tanggung jawab

Tabel 1.3

Data Pengembangan Kerja Puskesms Tigalingga

Pengembangan kerja	Jumlah (orang)
Pelatihan Etomologi malaria	3 orang pegawai
Pelatihan Manajemen Puskesmas	4 orang pegawai
Pelatihan Tim Gerak Cepat	5 orang pegawai
Pelatihan Telemidicine Puskesmas	3 orang pegawai
Total	15 orang pegawai

Sumber Puskesmas Tigalingga, 2024

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Juliyenni Karo-karo, S. Kep selaku kepala Puskesmas Tigalingga pada tanggal 4 Maret 2024 Pengembangan Kerja

yang terjadi di Puskesmas Tigalingga Pegawai harus mengikuti pelatihan didalam maupun diluar Puskesmas untuk pencapaian kerja mereka dilihat dari sertifikat pelaksanaan pelatihan yang diikuti pegawai.

Pengembangan kerja pegawai Puskesmas Tigalingga meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dan memberikan pelatihan dan pengembangan kerja kepada staf medis untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, pengembangan kerja terutama bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kerja oleh pegawai yang secara progresif akan mampu memberikan kontribusi yang paling efektif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Pengembangan profesional berkorelasi dengan sifat individu dan disiplin kerja selain sifat organisasi. Orang membuat rencana dan organisasi membuat keputusan. Pendekatan atau aktivitas yang terstruktur secara formal yang disebut pengembangan kerja staff bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan pegawai, kepuasan kerja dan kemampuan sehingga perusahaan dapat memastikan bahwa terdapat cukup pekerja yang berkualitas dan berpengalaman dalam pegawai, Sebuah proses yang hidup, pengembangan kerja yang efektif berkembang dan bertransformasi seiring dengan meningkatnya fleksibilitas organisasi. Karena pengembangan kerja merupakan proses yang dinamis,

Perilaku kerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, terutama di Puskesmas Tigalingga yang memiliki pegawai yang bekerja sebagai pelayanan masyarakat.

Menurut Bakri dan Yadi (2020:70) Perilaku adalah suatu aktivitas yang mengalami perubahan dalam diri individu. Perilaku kerja adalah perilaku yang diperlihatkan dan dilakukan seseorang dalam pekerjaan dan biasanya lebih formal dari pada jenis perilaku manusia lainnya. Ini bervariasi dari profesi ke profesi karena beberapa jauh lebih santai daripada yang lain.

Tabel 1.4

Data Prasurvey Perilaku Kerja Puskesmas Tigalingga 2024

Pernyataan	Jawaban Responden	
	YA	TIDAK
Saya memberikan senyum dan menyapa rekan kerja saat bertemu diluar kantor	50%	50%
Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan komputer	40%	60%
Atasan memberikan motivasi secara lisan dan secara fisik berupa gaji, bonus dan lain-lain	40%	60%
Pegawai memiliki semangat dan tidak mudah menyerah menghadapi masalah dalam melayani masyarakat	50%	50%

Sumber: Diolah penulis 2024.

Berdasarkan Pra Survey Tabel 1.4 masalah perilaku kerja pegawai Puskesmas Tigalingga bahwa kurangnya tenaga kesehatan di dalamnya sehingga perilaku kerja belum bisa dikatakan sempurna oleh sebab itu atasan harus memberikan semangat dan motivasi kepada pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang ditentukan.

Dalam upaya terlaksananya fungsi dari Puskesmas Tigalingga, Kabupaten Dairi diperlukan Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja secara optimal dan mematuhi dan mengukur kepuasan kinerja pegawai tersebut. Dari permasalahan telah di uraikan di atas secara jelas maka peneliti akan melakukan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Sistem Kerja, Pengembangan Kerja dan Perilaku Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Tigalingga**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas yang terdapat pada latar belakang, maka rumusan permasalahan yang di ajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sistem kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada puskesmas Tigalingga?

2. Bagaimana pengaruh pengembangan kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai pada puskesmas Tigalingga?
3. Bagaimana pengaruh perilaku kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada puskesmas Tigalingga?
4. Bagaimana pengaruh sistem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai pada puskesmas Tigalingga?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Tigalingga
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Tigalingga
3. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja terhadap kepuasan kerja pada puskesmas Tigalingga
4. Untuk mengetahui pengaruh sistem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai pada Puskesmas Tigalingga

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan penulis dalam memahami pengaruh sistem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja terhadap kepuasan kerja pegawai.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi tambahan literasi untuk perpustakaan dan juga sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas Tigalingga

Sebagai bahan masukan atau informasi bagi pengelola Puskesmas Tigalingga untuk memberikan tambahan informasi tentang pengaruh sistem kerja pengembangan kerja dan perilaku kerja terhadap kepuasan kerja pegawai sehingga pelaksanaan dan tujuan dapat mencapai dengan baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Defenisi Sistem Kerja

Sistem kerja suatu institusi pemerintah sangatlah penting, karena sistem ini sangatlah menunjang terhadap kinerja perusahaan atau instansi pemerintah, baik berskala kecil maupun besar. Suatu sistem kerja dapat berjalan dengan baik di perlukan kerja sama di antara unsur-unsur yang terkait dalam sistem kerja tersebut.

Menurut Zainuddin (2017:113) sistem kerja pengaturan anatara prosedur kerja dan membentuk suatu pola tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan dalam bidang pekerjaan tertentu. Dimana pada sistem tersebut terjadi interaksi antara para pegawai serta lingkungan kerjanya dalam upaya mencapai tujuan.

Menurut Rahman (2019:68) Sistem Kerja adalah cara yang paling efisien dalam pengurangan biaya produktif. Karena mereka lebih sedikit atau bahkan tidak mengeluarkan biaya untuk tunjangan-tunjangan pegawai. Menurut Sedarmayanti (2018:94) Sistem Kerja adalah suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebetulan pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan. Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem kerja adalah sekumpulan praktek, manajemen yang mendorong pegawai untuk lebih terlibat dalam bertanggung jawab, serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan fungsi lain.

2.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Sistem Kerja

Beberapa faktor yang mempengaruhi sistem kerja menurut Iftikar (2015:90)

1. Pemimpin Perusahaan

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi sistem kerja karyawan adalah pemimpin dari perusahaan mereka bekerja. Pemimpin memiliki peranan penting didalam sebuah perusahaan atau instansi dan organisasi yakni untuk memberikan hasil yang terbaik dalam memajukan perusahaan atau instansi

2. Lingkungan Kerja

Sistem kerja karyawan juga dapat di pengaruhi oleh lingkungan mereka bekerja. Apabila karyawan tersebut bekerja di lingkungan yang kurang suportif dan bahkan memiliki rekan kerja yang tidak bisa di ajak untuk bekerja sama, maka hal tersebut untuk menyelesaikan tugas serta tanggung jawab yang di berikan.

3. Beban Pekerjaan

Faktor lainnya dapat mempengaruhi sistem kerja karyawan adalah beban pekerjaan yang bisa jadi terlalu banyak atau melebihi kapasitas dari yang semestinya. Oleh karena itu, sebagai seorang atasan, harus dapat mengetahui seberapa besar kemampuan masing-masing karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dan memberikan pekerjaan tersebut sesuai dengan porsinya.

4. Kemampuan Individual

Kadangkala seorang karyawan bisa mengalami kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan karena adanya keterbatasan kemampuan. Selain itu, mungkin saja karyawan tersebut belum pernah mengerjakan tugas sehingga mereka tidak mengerti harus bagaimana untuk menyelesaikannya.

5. Sikap Pimpinan

Sikap Pimpinan sangat penting dalam menciptakan kepuasan kerja dimana cara pimpinan yang tidak menyenangkan bagi karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

2.1.3 Indikator Sistem Kerja

Menurut Robbins (2016:260) Ada 3 indikator sistem kerja antara lain:

1. Efektivitas

Kemampuan untuk melaksanakan tugas dan program kegiatan dalam suatu organisasi atau sejenisnya tanoa adanya tekanan atau ketengan di antara pelaksanaanya.

2. Kemandirian

Kemampuan berdiri di atas kaki sendiri dengan keberanian dan tanggung jawab atas semua tingkah lakunya sebagai manusia dewasa dalam melaksanakan segala kewajiban guna memenuhi kebutuhan sendiri.

3. Ketepatan Waktu

Kemampuan seseorang atau suatu sistem untuk melakukan atau menyelesaikan suatu tugas atau aktivitas sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.4 Defenisi Pengembangan Kerja

Program pengembangan terhadap pegawai perlu dilakukan secara berencana dan berkesinambungan agar pengembangan ini dapat dilaksanakan secara baik dan merupakan pendekatan formal yang dilakukan untuk menjamin orang-orang dalam organisasi mempunyai kualifikasi dan kemampuan serta pengalaman yang cocok untuk dibutuhkan. Menurut Sedermayanti (2016:80) pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari teori konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Menurut Busono (2016:123) pengembangan kerja adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai. Pengembangan kerja ini merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan tersediannya pengembangan belajar, melakukan training yang meliputi, perencanaan, evaluasi dan penyelenggaraan atas program-program tersebut (Amstrong 2016:79). Selanjutnya menurut Sutrisno (dalam Afik, 2017: 98) pengembangan kerja adalah suatu peningkatan pribadi yang dilakukan untuk mencapai kinerja. Menurut Iswanto (2018:75) pengembangan kerja adalah suatu proses untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai yang dirangkai untuk mencapai kinerja yang telah di targetkan. Berdasarkan beberapa defenisi pengembangan kerja menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan pengembangan kerja adalah suatu proses kegiatan pendidikan, atau program training yang meliputi perencanaan, evaluasi dan penyelenggara yang diberikan kepada pegawai untuk meningktkan kinerja.

2.1.4 Faktor- faktor yang mempengaruhi Pengembangan Kerja

Menurut Siagian (2016:207) faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan kerja adalah:

1. Perlakuan yang adil dalam bekerja

Perlakuan yang adil itu hanya bisa berwujud apabila kriteria promosi didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang objektif, rasional dan diketahui secara luas dikalangan pegawai.

2. Keperdulian para atasan langsung

Para karyawan pada umumnya mendambakan keterlibatan atasan langsung mereka dalam perencanaan kerja masing-masing. Salah satu bentuk keperdulian itu adalah memberikan umpan balik kepada para pegawai tersebut mengetahui potensi yang perlu diatasi. Pada gilirannya umpan balik itu merupakan bahan penting bagi para pegawai mengenai langkah awal apa yang perlu diambilnya agar kemungkinannya dipromosikan menjadi lebih besar.

3. Informasi tentang berbagai peluang promosi

Para pegawai pada umumnya mengharapkan bahwa mereka memiliki akses kepada informasi tentang berbagai peluang untuk dipromosikan. Akses ini sangat penting terutama apabila lowongan yang tersedia disi melalui proses seleksi internal yang sifatnya kompetitif. Jika akses demikian tidak ada atau sangat terbatas para pekerja akan mudah beranggapan bahwa prinsip keadilan dan kesamaan dan kesempatan untuk dipertimbangkan, untuk dipromosikan tidak diterapkan dalam organisasi.

4. Minat untuk dipromosikan

Pendekatan yang tepat digunakan dalam hal menumbuhkan minat para pekerja untuk pengembangan kerja ialah pendekatan yang fleksibel dan proaktif. Artinya minat untuk mengembangkan kerja sangat individualistic sifatnya seorang pekerja memperhitungkan berbagai faktor seperti usia, jenis kelamin dan sifat pekerjaan sekarang.

5. Tingkat kepuasan

Meskipun secara umum dapat dikatakan bahwa setiap orang ingin meraih kemajuan dan ukuran keberhasilan yang digunakan memang berbeda-beda perbedaan tersebut merupakan akibat tingkat kepuasan dalam konteks terakhir tidak selalu berarti keberhasilan mencapai posisi yang tinggi dalam organisasi melainkan pula berarti bersedia menerima kenyataan karena berbagai faktor pembatasan yang dihadapi oleh seseorang, pekerja puas apabila ia dapat mencapai tingkat tertentu dalam kerjanya.

2.1.5 Indikator Pengembangan Kerja

Bagi pegawai yang bekerja, mereka membutuhkan pengembangan kerja karena adanya tuntutan dari tugas-tugas sekarang, dan untuk mempersiapkan dirinya apabila ditransfer atau di promosikan pada jabatan lain. Menurut Hasibuan (2016:95-96) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat diukur dari metode -metode antara lain:

1. Prestasi Kerja Pegawai

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah mengikuti perkembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat maka berarti metode pengembangan yang diterapkan cukup baik.

2. Kedisiplinan Pegawai

Jika kedisiplinan Karyawan setelah mengikuti pengembangan semakin baik berarti metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi apabila kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

3. Tingkat Kerja Sama

Tingkat kerja sama karyawan harus semakin serasi, harmonis, dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan, jika tidak ada perbaikan kerja sama maka metode pengembangan ini tidak baik.

4. Pengetahuan Pegawai

Setelah mengikuti pengembangan kerja tingkat pengetahuan pegawai akan meningkat dan hal ini mempermudah pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efektif

2.1.6 Defenisi Perilaku Kerja

Menurut Bakri dan Yadi (2020:112), perilaku adalah suatu perbuatan atau aktivitas atau sembarangan respon baik itu reaksi, tanggapan, jawaban atau itu balasan yang dilakukan oleh suatu organisme. Sarawasti (2017:89) menyatakan bahwa perilaku kerja adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang pegawai yang bekerja di sebuah perusahaan yang dapat dikategorikan dalam 2 dimensi. Dimensi pertama adalah karyawan yang memiliki kemampuan untuk berdiri, berpikir kritis dan berpartisipasi aktif di dalam perusahaan. Dimensi kedua adalah karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk berdiri sendiri, berpikir kritis, dan berpartisipasi aktif dalam perusahaan. Dalam kehidupan bekerja, perilaku kerja merupakan bagian yang berperan sangat penting perilaku kerja merupakan tindakan dan perilaku yang di tunjukkan oleh orang-orang yang bekerja. Dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja adalah segala sesuatu pekerjaan yang di kerjakan oleh seseorang di dalam sistem kerja nya dan pengembangan kerjanya dengan usahanya sendiri dapat menunjukkan suatu kepercayaan untuk diri sendiri di dalam suatu pekerjaan.

2.1.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kerja

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kerja menurut Bakrie dan Yadi (2020:104)

1. Faktor predisposisi yaitu faktor yang mempermudah terjadinya perilaku seseorang. Misalnya: pengetahuan, sikap dan kenyamanan.
2. Faktor pemungkin adalah faktor yang memungkinkan atau memfasilitas perilaku antara lain sarana dan prasarana. Misalnya: ketersediaan fasilitas dan pelatihan.
3. Faktor penguat merupakan faktor yang mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku. Misalnya: pengawasan, hukuman, penghargaan, motivasi, dan komunikasi.
4. Faktor orang yaitu faktor yang berasal dari orang/individu itu sendiri. Misalnya: pendidikan, umur dan masa kerja.

2.1.8 Indikator Perilaku Kerja

Ada empat indikator yang dapat di gunakan untuk mengetahui perilaku kerja menurut Bakrie dan Yadi (2020:125)

1. *Sosial relationships* (hubungan sosial)

Seorang pekerja harus memiliki hubungan awal sosial yang baik dengan pekerja lain. Dimana masing-masing pekerja harus mengawasi rekan kerja agar bertindak di jalan yang benar dan mengingatkan apabila ada kesalahan.

2. *Vocational Skill* (keahlian kejujuran)

Keahlian yang dimiliki seseorang sesuai dengan pekerjaannya, misalnya seseorang dengan keahlian memasak cocok untuk menjadi chef.

3. *Work motivation* (motivasi kerja)

Adanya kemauan untuk bekerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu seperti kebutuhan fisiology, rasa aman, cinta harga diri dan aktualisasi diri.

4. *Intiative-confidence* (inisiatif percaya diri)

Yaitu dalam perilaku kerja yang baik harus memupuk rasa percaya diri yang pernah serta mengambil inisiatif bahwa semua pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan job description.

2.1.9 Defenisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu tingkat dimana pegawai tersebut merasakan kepuasan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang di jalani.

Menurut Rasyid dan Tanjung (2020:89) Kepuasan Kerja adalah “keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para pegawai dalam memandang pekerjaan mereka “kepuasan kerja tercermin dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja menurut Junaidi (2021:74) sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang. Perbedaan antara seberapa banyak yang yakini haruslah di

terima. Menurut Ende dan Firdaus (2021:96), kepuasan kerja (*job Satisfaction*) adalah keadaan emosioanal pegawai yang terjadi maupun tidak terjadi titik tentu antara nilai balas jasa pegawai instansi atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pegawai yang bersangkutan. Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap dari seseorang pegawai terhadap berbagai aspek dalam pekerjaan yang dijalani.

2.1.10 Faktor -Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor -faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada dasarnya secara praktik dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik dimana faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri pegawai dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya, sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja interaksinya dengan pegawai lain dan sistem penggajian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Junaidi (2021:75) adalah sebagai berikut:

1. Kompensasi Atau Balas Jasa

Kompensasi atau balas jasa terjadi dalam sistem kerja adalah segala sesuatu yang di terima pegawai sebagai balas jasa untuk kerja atau pengabdian mereka. Kompensasi dapat berupa gaji, tunjangan, bonus dan bentuk lainnya yang diterima karyawan sebagai balas jasa yang telah di berikan pada perusahaan.

2. Penempatan pegawai

Memberikan pelatihan dan pengalaman kerja untuk mempersiapkan karyawan untuk peran yang lebih tinggi atau berbeda dan melakukan evaluasi untuk mengembangkan kinerja secara teratur dan Menempatkan karyawan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya.

3. Sistem kerja

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi sistem kerja karyawan adalah pemimpin dari perusahaan mereka bekerja. Pemimpin memiliki peranan penting di dalam sebuah perusahaan atau instansi dan organisasi yakni untuk

memberikan motivasi dan arahan bagi seluruh karyawan agar mereka dapat memberikan hasil yang terbaik dalam memajukan perusahaan instansi tersebut.

4. Beban Kerja

Beban kerja terjadi ketika seseorang memiliki tugas atau tanggung jawab yang berat atau kompleks yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas dan beban kerja yang tinggi akan dapat menyebabkan stres atau kelelahan yang dapat mempengaruhi kinerja dan perilaku kerja seseorang. Oleh karena itu penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan tidak terlalu berat atau terlalu ringan, tetapi sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mereka.

5. Pengembangan yang adil dalam bekerja

Perlakuan yang adil itu hanya bisa terwujud apabila kriteria promosi didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang objektif, rasional dan diketahui secara luas dikalangan pegawai.

6. Suasana Dan Lingkungan Kerja

Suasana dalam lingkungan kerja dalam sebuah sistem kerja sangat penting untuk menciptakan kondisi yang produktif dan menyenangkan bagi para pekerja sehingga dapat mempengaruhi suasana dan lingkungan kerja dan menyediakan fasilitas yang nyaman, aman.

7. Perilaku kerja

Bagian yang berperan sangat penting yang di tujukan oleh orang-orang untuk bekerja.

8. Sikap Pimpinan

Sikap Pimpinan sangat penting dalam menciptakan kepuasan kerja dimana cara pimpinan yang tidak menyenangkan bagi karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

2.1.11 Indikator Kepuasan Kerja

Ada 5 indikator kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2017:120) yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

Kepuasan ini tercapai bilamana pekerjaan seseorang karyawan sesuai dengan minat dan kemampuan karyawan itu sendiri

2. Kepuasan terhadap imbalan

Dimana karyawan merasa gaji atau upah yang diterimanya sesuai dengan beban kerjanya dan seimbang dengan karyawan lain yang bekerja di organisasi itu

3. Kepuasan terhadap supervisi/atasan

Karyawan merasa memiliki atasan yang mampu memberikan bantuan teknis dan motivasi

4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Karyawan merasa puas terhadap rekan-rekan kerjanya yang mampu memberikan bantuan teknis dan dorongan sosial

5. Kesempatan promosi

Kesempatan untuk meningkatkan posisi jabatan pada struktur organisasi

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini di sajikan beberapa hasil penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maliah dan Santi Puspita (2022)	Pengaruh Sistem Kerja Dan Prosedur Kerja Terhadap Kepuasan kerja Pegawai UPT Puskesmas Citarip Kota Bandung	Kuantitatif	Hasil dengan uji t di peroleh nilai sig 0,000 < 0,0.5 dengan demikian variabel Sistem Kerja secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Citarip Kota Bandung
2	Sri Isowati (2022)	Pengaruh Pengembangan kerja, Disiplin	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengembangan Kerja,

		kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai UPT Puskesmas Hampan Perak		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Hampan Perak
3	Bakrie Muhammad dan Rahmad yadi (2020)	Pengaruh Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja dan Interaksi Sosial terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada UPT Puskesmas Jasinga	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja dan Interaksi sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja dan Interaksi Sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
4	Syaiful Bahri (2017)	Pengaruh Pengembangan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai UPT Puskesmas Kota Baru Indragiri Hilir	Kuantitatif	Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa Pengembangan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada UPT Puskesmas Baru Indragiri Hilir
5	Fredona Augustine Toreh (2019)	Pengaruh Sitem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja terhadap kepuasan kerja Di UPT Puskesmas Ambulu	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Kerja, Pengembangan Kerja dan Perilaku Kerja secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Di UPT Puskesmas Ambulu

2.3 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

2.3.1 Pengaruh Sistem Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Sistem kerja yang baik di dalam suatu perusahaan atau instansi sangatlah di harapkan oleh karyawan agar bisa bekerja dengan baik dan bisa mendapatkan kepuasan dalam bekerja sebaiknya sistem kerja yang buruk dalam suatu perusahaan maka karyawan tidak bisa dapat bekerja dengan baik dan karyawan tidak mendapat kepuasan dalam bekerja oleh sebab itu sistem kerja dapat menjadi interaksi antara pegawai serta pada lingkungan kerjanya

Hal ini didukung oleh penelitian Maliah dan Puspita (2022) menyatakan bahwa sistem kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dimana sistem kerja yang baik maka kepuasan pegawai akan semakin baik juga

2.3.2 Pengaruh Pengembangan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Pengembangan kerja adalah suatu proses kegiatan pendidikan, atau program training yang meliputi perencanaan, evaluasi dan penyelenggaraan yang di berikan kepada pegawai untuk meningkatkan kepuasan kerja. pengembangan kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pegawai yang memperoleh pengembangan kerja dapat meningkatkan pengalaman dan keterampilan agar berhasil pada pekerjaan sekarang dan tugas-tugas dimasa yang akan datang.

Hal ini didukung oleh penelitian Syaiful Bahri (2017) Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa pengembangan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang berarti pengembangan kerja meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

2.3.3 Pengaruh Perilaku Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Di dalam sebuah organisasi atau di suatu pekerjaan, perilaku kerja sangatlah penting untuk dilaksanakan para pekerja agar tercapainya kepuasan. Untuk mencapai suatu tujuan di dalam sebuah organisasi, para anggota pekerja harus mempunyai sikap perilaku kerja yang baik kepada orang orang yang

dilayani agar tercapainya kepuasan para anggota pekerja harus saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas-tugas yang di berikan

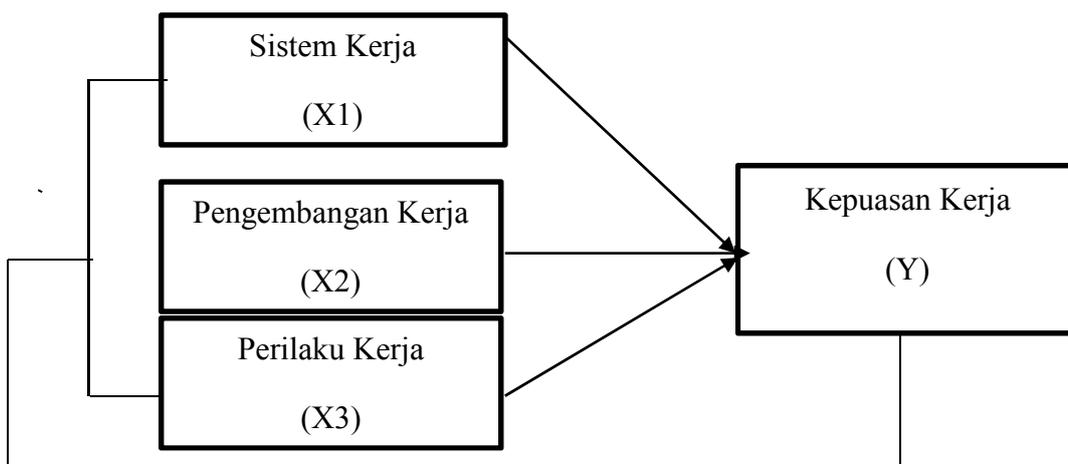
Hal ini didukung oleh penelitian Muhammad Yadi (2022) yang menyatakan bahwa perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. perilaku kerja karyawan yang benar dan tertib dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka sehingga perilaku kerja yang baik akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerjanya.

2.3.4 Pengaruh Sistem kerja, Pengembangan Kerja dan Perilaku Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Jika sistem Kerja pegawai yang baik maka meningkatnya pengembangan kerja yang baik maka perilaku kerja akan mendapat kepuasan kerja dalam bekerja. Dalam suatu perusahaan atau instansi untuk mendapat kepuasan dalam bekerja harus melihat kondisi sistem kerja nya dan pengembangan kerja nya.

Hal ini didukung oleh penelitian (Toreh, 2019) yang menyatakan bahwa sistem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan saran sebaiknya harus dapat lebih meningkatkan sistem kerja, pengembangan kerja dan perilaku kerja agar dapat memenuhi kepuasan kerja yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di bentuk kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai Puskesmas Tigalingga.
2. Pengembangan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Tigalingga.
3. Perilaku Kerja berpengaruh positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Tigalingga.
4. Sistem Kerja, Pengembangan Kerja dan Perilaku Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Tigalingga

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dua variabel atau lebih Sugiyono (2017:57) Sedangkan menurut Sugiyono (2017:8) pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian akan dimulai pada bulan Januari 2024 dan berlanjut hingga selesai. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Tigalingga, kec. Tigalingga, Kabupaten Dairi, Sumatera Utara – 22252

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai Puskesmas Tigalingga sebanyak 60 pegawai PNS.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Proses pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan sampling jenuh atau sensus. Sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan jumlah populasi dalam penelitian ini. Peneliti mengambil jumlah sampel yang sama dengan jumlah pegawai Puskesmas Tigalingga sebanyak 60 pegawai PNS

3.4 Jenis Data Penelitian

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer penelitian ini di peroleh dari kuisisioner yang diisi secara langsung oleh pegawai. Data primer dalam hal ini adalah identitas konsumen (usia, dan status).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan di catat pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain mencakup sejarahnya berdirinya Puskesmas Tigalingga Kabupaten Dairi, dan hal lain yang menunjang materi penulisan penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan metode sebagai berikut.

1. Wawancara

Teknik pengambilan data dengan metode wawancara akan digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk bisa menemukan permasalahan yang harus diteliti, apabila peneliti juga ingin mengetahui hasil dari responden secara mendalam dan respondennya dalam jumlah kecil atau sedikit Sugiyono (2017:137). Wawancara ini dilakukan agar bisa mendapatkan data untuk mengetahui permasalahan mengenai sistem kerja, pengembangan kerja, perilaku kerja dan kepuasan kerja di Puskesmas Tigalingga.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan metode kuisisioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan pada responden agar dijawab oleh responden tersebut Sugiyono (2017:142). Pertanyaan yang akan di berikan pada responden berkaitan dengan sistem kerja, pengembangan kerja, perilaku kerja dan kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Tigalingga.

3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik pengumpulan data wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan karyawan, maka teknik pengumpulan data secara observasi tidak terbatas hanya pada pegawai namun pada objek yang lain. Observasi ini dilakukan di Puskesmas Tigalingga

untuk mengetahui permasalahan mengenai sistem kerja, pengembangan kerja, perilaku kerja terhadap kepuasan kerja.

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2017:93). Pada penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya di sebut dengan variabel penelitian. Variabel yang akan diukur dengan skala *likert* dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak agar peneliti dapat menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan maupun pernyataan. Setiap jawaban dari responden akan diberikan skor dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

NO	Pertanyaan/Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (S)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber Sugiyono (2017)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Diperlukan untuk menyamakan asumsi-asumsi terhadap permasalahan yang akan di bahas. Ada dua variabel yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independen.

Tabel 3.2
Definisi Variabel dan Indikator penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Sistem Kerja (X1)	sistem kerja merupakan	1. Efektivitas 2. Kemandirian	

	suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebetulan pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan.	3. Ketepatan Waktu Sumber Robbins (2016:260)	<i>Skala likert</i>
Pengembangan Kerja (X2)	Pengembangan adalah kegiatan-kegiatan belajar yang diadakan dalam jangka dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja.	1. Prestasi Kerja 2. Kedisiplinan Karyawan 3. Tingkat Kerja sama 4. Pengetahuan Pegawai Sumber Hasibuan (2016:95-96)	<i>Skala likert</i>
Perilaku Kerja (X3)	Perilaku Kerja adalah segala sesuatu pekerjaan yang di kerjakan oleh seseorang di dalam lingkungan erja dengan usahanya sendiri untuk dapat menunjukkan suatu kepercayaan untuk diri sendiri di dalam suatu pekerjaan.	1. Hubungan Sosial 2. Keahlian Kejujuran 3. Motivasi Kerja 4. Inisiatif Percaya diri Sumber Bakrie dan Yadi (2020)	<i>Skala likert</i>
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja merupakan suatu tingkat	1. Kepuasan Terhadap Pekerjaan	<i>Skala likert</i>

	dimana pegawai tersebut merasakan kepuasan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang sedang dijalani	2. Kepuasan Terhadap Imbalan 3. Kepuasan Terhadap Supervisi/atasan 4. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja 5. Kesempatan Promosi Sumber Robbins (2017)	
--	---	--	--

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2023

3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapatkan dari penelitian dengan cara kuisisioner merupakan data yang valid atau tidak valid. Valid artinya data yang diperoleh dari kuisisioner dapat menjawab penelitian. Peneliti akan melakukan uji valid di UPT Puskesmas Gunung Sitember dengan jumlah pegawai 30 responden. Dalam penelitian ini digunakan kriteria pengujian dengan menggunakan program SPSS Windows dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Jika r_{hitung} dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner penelitian dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Apakah alat ukur yang digunakan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang. Pengukuran dilakukan dengan *SPSS For Windows* dengan uji statistik *cronbachalpa* dengan kriteria:

- a. Jika $r_{alpha} > 0,60$ maka dinyatakan reliabel

b. Jika $r_{\alpha} < 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang ditetapkan telah dapat dilakukan analisis dan melihat apakah model perlu dilakukan pengujian data. Adapun kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi yakni:

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan salah satu asumsi yang diperlukan dalam regresi linear ganda. Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi norma *Invalid source specified*. Adapun dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak normal yaitu:

A. Metode Grafik

1. Normal Probability Plot (Normal P-Plot)

- a. Normal Probability Plot dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Distribusi kumulatif dari data sesungguhnya di gambarkan dengan plotting dengan kriteria: Jika titik data sesungguhnya menyebar berada disekitar garis diagonal maka data terdistribusi normal.
- b. Jika titik data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data tidak terdistribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui hubungan anatra kesamaan varians pada nilai residual (kesalahan) dari suatu pengamatan laonnya. Jika nilai residual berbeda maka terdapat Heteroskedastisitas. Ada beberapa cara yang dapat mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu melihat grafik scatterplots.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas di uji dengan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1

dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* yang tidak lebih dari 10 sehingga model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas

3.10 Metode Analisis

3.10.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan cara menyusun data mengelompokkannya untuk dianalisis sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai fakta-fakta dan sifat serta hubungan fenomena yang sedang diteliti.

3.10.2 Analisis Regresi Berganda

Metode analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara Sistem kerja (X_1), Pengembangan kerja (X_2), Perilaku kerja (X_3) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y). Adapun persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Kerja Pegawai

a = Konstanta

X_1 = Sistem Kerja

X_2 = Pengembangan Kerja

X_3 = Perilaku kerja

e = Error Term

b_1 = Koefisien Regresi variabel Sistem Kerja

b_2 = Koefisien Regresi Variabel Pengembangan kerja

b_3 = Koefisien Regresi Variabel Perilaku Kerja

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara individu dan menganggap dependen lain yang konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara lain t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} atau membandingkan dengan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui suatu variabel pengaruh Sistem kerja (X_1), Pengembangan kerja (X_2) dan Perilaku Kerja (X_3) terhadap Kepuasan kerja pegawai (Y) dalam penetapan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Kerja (X_1)

- 1) $H_0: b_a = 0$ Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu Sistem kerja (X_1) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y)
- 2) $H_a: b_a \neq 0$ secara parsial berpengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu Sistem kerja (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y)

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Sistem kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).

2. Pengembangan Kerja (X_2)

- 1) $H_0: b_2 = 0$ secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu Pengembangan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y)
- 2) $H_a: b_2 \neq 0$ secara parsial berpengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu Pengembangan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y).

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pengembangan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Y).

3. Perilaku kerja (X_3)

- 1) $H_0: b_3 = 0$ secara parsial tidak terdapat berpengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu perilaku kerja (X_3) terhadap kepuasan kerja pegawai (Y).
- 2) $H_a: b_3 \neq 0$ secara parsial berpengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu perilaku kerja (X_3) terhadap kepuasan kerja (Y).

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya perilaku kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai (Y).

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara bersama-sama variabel tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya secara bersama-sama. Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh terhadap secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probabilitas sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

$H_0: b_1, = 0$ (Sistem kerja, Pengembangan Kerja, dan perilaku kerja) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Tigalingga.

H_a : $b_1 \neq 0$ (Sistem kerja, Pengembangan kerja, dan Perilaku kerja) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Tigalingga.

Dasar pengambilan keputusan:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.12 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.