



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
RUMAH SAKIT TUGU IBU  
TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

**RATIH DWI YANTINAH  
NPM. 0706218066**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
DEPOK  
JUNI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
RUMAH SAKIT TUGU IBU  
TAHUN 2009**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

**RATIH DWI YANTINAH  
NPM. 0706218066**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM STUDI SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DEPOK  
JUNI 2009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ratih Dwi Yantinah  
NPM : 0706218066  
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Kekhususan : Manajemen Rumah Sakit  
Tahun : 2007 - 2009  
Jenjang : Sarjana :

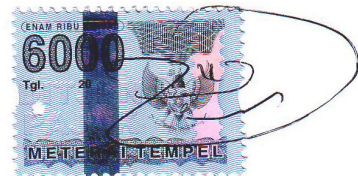
menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009.**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 29 Juni 2009



( Ratih Dwi Yantinah )

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Ratih Dwi Yantinah**

**NPM : 0706218066**

**Tanda Tangan :**


**Tanggal : 29 Juni 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Ratih Dwi Yantinah  
NPM : 0706218066  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan  
Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc (  )

Penguji : Puput Oktaminati, SKM, MM (  )

Penguji : Dr. Syaifuddin Zuhri, MARS (  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa salawat dan salam saya ucapkan kepada junjungan Nabi kita MUHAMMAD SAW. beserta keluarga dan sahabatnya.

Saya mengangkat judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009” dalam penulisan skripsi ini yang merupakan tugas akhir dan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terutama kepada:

1. dr. Adang Bachtiar, MPH, DSc selaku Pembimbing Akademik, Pembimbing Skripsi, sekaligus sebagai penguji skripsi yang telah sabar membimbing kami;
2. Dr. Syaifuddin Zuhri, MARS selaku Pembimbing Lapangan sekaligus penguji skripsi yang telah memberikan bimbingannya dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu Puput Oktaminati, SKM, MM selaku penguji skripsi yang telah bersedia dan meluangkan waktunya demi kelancaran ujian skripsi saya;
4. Dr. Peppy R. Firaidie, MM selaku Direktur RS Tugu yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan menimba ilmu di RS Tugu Ibu;
5. Terima kasih banyak untuk seluruh karyawan RS Tugu Ibu.. Ibu Eni selaku Ka. Bag. SDM yang telah banyak membantu, Pak Dendi, Pak Wahyudi, dan Pak Rusli yang juga telah banyak membantu, Ibu Yuni (Sekretariat) yang sudah memberi kami kemudahan, Ibu Emi yang telah banyak membantu dalam penelitian saya, dokter Dini, Wina yang telah membantu pengambilan kuesioner, dan seluruh karyawan RS Tugu yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan bagi saya;
6. Kedua orang tuaku yang kucintai sepanjang hidupku, yang selalu rela berkorban dengan harta dan nyawa demi kesuksesan yang diraih anak-anaknya, cinta dan kasih sayangnya yang tak terhingga sepanjang masa, serta doa yang selalu menyertai di sepanjang hidupku;

7. Kedua saudariku, Siti Pinanti dan Rani Tri Mei Diawati yang selalu mewarnai hari-hariku. Selamat kepada kakakku yang baru saja melangsungkan pernikahannya, semoga menjadi keluarga yang sakinah, mawaddah, warrohmah, dan selalu diberkahi ALLAH SWT.;
8. Sahabat-sahabat seperjuangan di RS Tugu Ibu: Indrya yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data, Erni yang telah membantu dalam persidangan, dan Venty yang siap sedia membantu..
9. Sahabat-sahabat seperjuangan di bimbingan skripsi: Ica, Heri, Dion, Ipeh, Eni.. jangan patah semangat.. ayo kita berjuang bersama..
10. Anak-anak MRS 2007 yang telah menjadi teman dan sahabat dikala susah, senang, dan duka: Nani, Alin, Ara, Ria, QQ, Wiwi, Desi, Mila, Eni, Yosi, Enci, Ainun, Muti, Ika, Nilam, Dara, Endah dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.. semangat juga untuk kalian..
11. Anak-anak HME FKM UI terutama Dina yang telah memberikan pencerahan, Ayu betmen temen ngerental bareng, dan yang lainnya.. Syukron atas semua petuah bijak yang telah diberikan.. semangat yah..
12. Seluruh teman-temanku yang kukenal di Kampus Ungu FKM UI: Anggi, Yulia, Eed, Tia, mba Erni, mba Suska, mba Ida, mba Nunu, Eva yang telah memberikan konsul gratis & Witri yang udah jadi alumnus terlebih dahulu, dll. Semangat..semangat.. Hidup Mahasiswa!!!
13. Rental Rufus.. mba Ratmi, Bang Zul, dan si Anda yang selalu direpotin..
14. Eka, Ratna, Wati, Nana, Rita, mba Retno, mba Riris.. sahabat yang selalu pengertian, memberikan semangat, tausiyah, dan canda tawa;
15. Mala, Amie, Lia, Ayu, dan Tyas sahabat bolangku yang masih selalu setia menemani dan memberiku semangat.

Saya menyadari bahwa tulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Depok, Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Dwi Yantinah  
NPM : 0706218066  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009

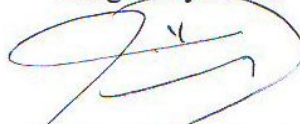
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 29 Juni 2009

Yang menyatakan

  
(Ratih Dwi Yantinah)

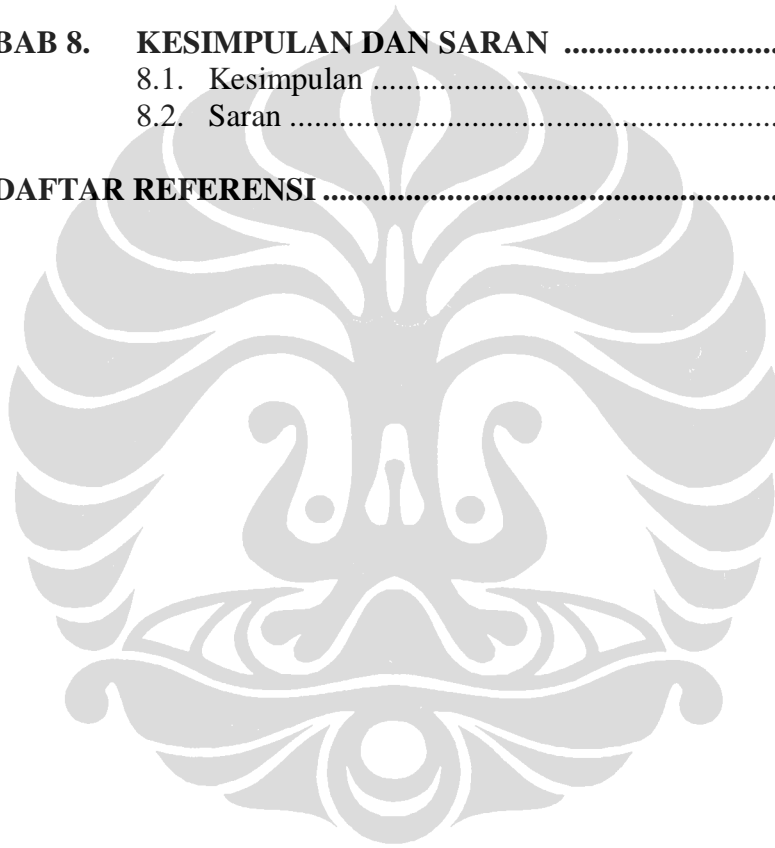


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	2
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.4.1. Tujuan Umum .....	3
1.4.2. Tujuan Khusus .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	5
2.2. Teori Kepuasan Kerja .....	6
2.3. Faktor Kepuasan Kerja .....	11
2.4. Faktor Ketidakpuasan Karyawan .....	20
2.5. Korelasi Kepuasan Kerja .....	21
2.6. Mengukur Kepuasan Kerja .....	25
2.7. Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	28
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>30</b>
3.1. Kerangka Teori .....	30
3.2. Kerangka Konsep .....	31
3.3. Definisi Operasional .....	33
3.4. Hipotesis .....	37
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Desain penelitian .....	38
4.2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	38
4.3. Populasi dan Sampel .....	38
4.3.1. Populasi .....	38
4.3.2. Sampel .....	38

4.4.	Pengumpulan Data .....	39
4.4.1.	Sumber Data .....	39
4.4.2.	Instrumen .....	39
4.5.	Manajemen Data .....	40
4.5.1.	<i>Data Coding</i> .....	40
4.5.2.	<i>Data Editing</i> .....	40
4.5.3.	<i>Data Entry</i> .....	40
4.5.4.	<i>Data Cleaning</i> .....	40
4.6.	Analisis Data .....	41
<b>BAB 5.</b>	<b>GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT .....</b>	<b>42</b>
5.1.	Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Tugu Ibu .....	42
5.2.	Gambaran Umum Rumah Sakit Tugu Ibu .....	44
5.2.1.	Input .....	44
5.2.2.	Proses .....	48
5.2.3.	Output .....	57
<b>BAB 6.</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
6.1.	Analisis Univariat .....	59
6.1.1.	Karakteristik Individu .....	59
6.1.2.	Kepuasan Kerja Karyawan .....	62
6.2.	Analisis Bivariat .....	78
6.2.1.	Hubungan Umur dengan Kepuasan Kerja .....	79
6.2.2.	Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja .....	80
6.2.3.	Hubungan Status Pernikahan dengan Kepuasan Kerja .....	81
6.2.4.	Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Kerja .....	82
6.2.5.	Hubungan Status Kepegawaian dengan Kepuasan Kerja .....	83
6.2.6.	Hubungan Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja .....	84
<b>BAB 7.</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
7.1.	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009 .....	85
7.1.1.	Kepuasan Kerja Karyawan Secara Keseluruhan .....	85
7.1.2.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Pekerjaan .....	86
7.1.3.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Lingkungan Kerja .....	87
7.1.4.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kepemimpinan .....	89
7.1.5.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Remunerasi dan Benefit .....	91
7.1.6.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kebijakan Rumah Sakit .....	92

7.2.	Analisis Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja .....	94
7.2.1.	Hubungan Umur dengan Kepuasan Kerja .....	94
7.2.2.	Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja .....	95
7.2.3.	Hubungan Status Pernikahan dengan Kepuasan Kerja .....	96
7.2.4.	Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Kerja .....	97
7.2.5.	Hubungan Status Kepegawaian dengan Kepuasan Kerja .....	98
7.2.6.	Hubungan Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja .....	99
7.3.	Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>BAB 8.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
8.1.	Kesimpulan .....	101
8.2.	Saran .....	102
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>		<b>104</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi Operasional Kerangka Konsep Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009 .....	33
Tabel 5.1.	Data Ketenagaan Rumah Sakit Tugu Ibu Per Bulan Desember Tahun 2008 .....	45
Tabel 5.2.	Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2008 .....	54
Tabel 5.3.	Pelayanan Kamar Rawat Inap Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2008 .....	55
Tabel 5.4.	Kinerja Rumah Sakit Tugu Ibu Bulan Agustus s/d Desember Tahun 2008 .....	58
Tabel 6.1.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Pekerjaan .....	63
Tabel 6.2.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Lingkungan Kerja .....	66
Tabel 6.3.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kepemimpinan .....	69
Tabel 6.4.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Remunerasi dan Benefit .....	72
Tabel 6.5.	Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kebijakan Rumah Sakit .....	75
Tabel 6.6.	Kepuasan Kerja Karyawan Secara Keseluruhan .....	78
Tabel 6.7.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Umur dan Kepuasan Kerja .....	79
Tabel 6.8.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja .....	80
Tabel 6.9.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Status Pernikahan dan Kepuasan Kerja .....	81
Tabel 6.10.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Pendidikan dan Kepuasan Kerja .....	82
Tabel 6.11.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian dan Kepuasan Kerja .....	83
Tabel 6.12.	Hasil Uji Kai Kuadrat ( <i>Chi Square</i> ) Distribusi Responden Menurut Masa Kerja dan Kepuasan Kerja .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Kerangka Teori Kepuasan Kerja Karyawan .....	30
Gambar 3.2.	Kerangka Konsep Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009 .....	32
Gambar 6.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	59
Gambar 6.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 6.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	60
Gambar 6.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Gambar 6.5.	Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	61
Gambar 6.6.	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	62
Gambar 6.7.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Pekerjaan .....	63
Gambar 6.8.	Kepuasan Kerja Karyawan per Item Pertanyaan Faktor Pekerjaan .....	65
Gambar 6.9.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Lingkungan Kerja .....	65
Gambar 6.10.	Kepuasan Kerja Karyawan per Item Pertanyaan Faktor Lingkungan Kerja .....	68
Gambar 6.11.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kepemimpinan .....	68
Gambar 6.12.	Kepuasan Kerja Karyawan per Item Pertanyaan Faktor Kepemimpinan .....	71
Gambar 6.13.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Remunerasi dan Benefit .....	72
Gambar 6.14.	Kepuasan Kerja Karyawan per Item Pertanyaan Faktor Remunerasi dan Benefit .....	74
Gambar 6.15.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Faktor Kebijakan Rumah Sakit .....	75
Gambar 6.16.	Kepuasan Kerja Karyawan per Item Pertanyaan Faktor Kebijakan Rumah Sakit .....	77
Gambar 6.17.	Distribusi Kepuasan Kerja Karyawan .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Tugu Ibu
- Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009
- Lampiran 3. Hasil Output SPSS

