

**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**  
**PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

Skripsi, 28 Juni 2008

**ISTIANA IFADA**

**Analisis Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008.**

xx + 200 halaman, 63 tabel, 3 gambar, 6 lampiran.

**ABSTRAK**

Manajemen sumber daya manusia mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan, dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. Maju mundurnya organisasi sangat bergantung kepada sumber daya manusia dan pengelolaannya. Begitu juga dengan rumah sakit, yang merupakan suatu organisasi yang padat karya, padat modal, padat ilmu pengetahuan, dan padat teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelayanan urusan kepegawaian di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey (*survey research method*) yang bersifat analitik (*explanatory study*), dengan analisis kuantitatif yang berasal dari data hasil pengisian kuesioner oleh responden sebagai analisis utama dan didukung dengan analisis kualitatif. Namun bila dilihat dari segi waktu, penelitian ini termasuk dalam metode *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling* dengan jumlah sampel 93 responden dan 5 informan yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Rumah Sakit Dr.H. Marzoeki Mahdi Bogor.

Variabel Independen yang dipakai pada penelitian ini adalah karakteristik pegawai yang terdiri dari umur, pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama bekerja. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelayanan urusan kepegawaian, yang dilihat dari 5 dimensi pengukuran yaitu kemampuan (*ability*), kehandalan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: analisis univariat, bivariat dengan memakai uji *Chi Square*, dan diagram kartesius.

Hasil penelitian didapatkan bahwa pada analisis univariat untuk karakteristik responden, sebesar 64,5% (60 responden) berumur lebih dari 40 tahun, sebesar 86% (80 responden) memiliki pendidikan tinggi, 43% (40 responden) dari kelompok non medis, dan 64,4% (60 responden) memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Pada analisis bivariat, didapatkan bahwa jenis pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan kepegawaian RS Dr.H. Marzoeqi Mahdi Bogor Tahun 2008 ( $p = 0,011$ ). Dan hasil analisis berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan total, responden puas sebesar 52,7% (49 responden), dan tidak puas sebesar 47,3% (44 responden) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan urusan kepegawaian.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka saran yang ditujukan untuk rumah sakit yaitu melakukan pengembangan karier bagi petugas urusan kepegawaian, dengan cara membuat program kerja, jangka pendek maupun jangka panjang, *job description* dan SOP (*Standar Operating Procedures*), birokrasi perjalanan berkas urusan kepegawaian, peningkatan kompetensi pegawai, melakukan pengawasan secara berkesinambungan dan memperkuat struktur organisasi.

Daftar Pustaka 26 (1988 – 2007)