

# Analisis kepuasan pegawai negeri sipil terhadap kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah kota Depok tahun 2012 = Analysis of employee's satisfaction to performance of personnel administration division in Depok Regional General Hospital at the year 2012

Aprilya Mega Sietyayon, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20354740&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Urusan administrasi kepegawaian yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memiliki tugas dalam rangka memenuhi hak para pegawai negeri sipil untuk segala kebutuhan administratifnya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kuantitatif cross sectional. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh dari pengolahan data kuantitatif berupa kuesioner dan observasi peneliti. Nilai kepuasan itu sendiri didapatkan dengan menjumlahkan bobot masing-masing indeks kepuasan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 48.7% responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan unit administrasi kepegawaian. Dari 5 variabel yaitu umur, pendidikan, jenis pekerjaan, lama bekerja dan jenis jabatan, terdapat 3 variabel yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan, yaitu jenis pekerjaan, lama bekerja, dan jenis pekerjaan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah unit administrasi kepegawaian belum optimal dalam menjalankan tugasnya, terbukti hampir separuh responden menyatakan tidak puas, hal tersebut dapat disebabkan berbagai faktor. Saran yang ditujukan untuk rumah sakit adalah dengan cara membuat program kerja jangka pendek maupun panjang, peningkatan kompetensi pegawai, dan melakukan pengawasan secara berkesinambungan.

.....Administration of personnel affairs at General Hospital in Depok has a task in order to fulfill the rights of civil servants for all administrative needs. The method used is a cross sectional quantitative study. All data in this study were obtained from the processing of quantitative data in the form of questionnaires and observation research. Satisfaction scores were obtained by summing the weight of their own individual satisfaction index consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result showed that 48.7% of the respondents are not satisfied with the service of personnel administration. From 5 variables such as age, education, occupation, length of work and type of occupation, there are three variables that had significant correlation with satisfaction, that is the kind of work, length of work, and the type of occupation.

The conclusions in this study was personnel administration division not optimal yet in carrying out their duties, it's proved that almost half of respondents said it was not satisfied, it can be caused by various factors. The advice is intended for hospitals is to make the program short and long term employment, increased employee competence, and provide monitoring continuously.