

**PENGUKURAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI ADMINISTRASI  
(Studi pada Politeknik Negeri Medan)**

**Oleh :**

**Deliana**

**Rini Indahwati**

*(Dosen Politeknik Negeri Medan)*

**Abstrak**

Sejak tahun 2009 Politeknik Negeri Medan telah mendapatkan ISO 9001 : 2008. Ini merupakan implementasi dari kualitas administrasi pelayanan di Politeknik Negeri Medan. Pelayanan pegawai administrasi adalah suatu bagian yang terintegrasi dari keseluruhan proses pelayanan di Politeknik Negeri Medan. Pada Indahwati (2007) menemukan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Medan, terutama empati staf administrasi hanya 1.82 (dari skala 1-4). Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai administrasi masih terlalu rendah. Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi ini, meliputi tingkat kompetensi dari pegawai administrasi, budaya organisasi atau kepuasan kerja antara pegawai administrasi. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan kerja pegawai administrasi yang secara langsung melayani mahasiswa program studi akuntansi di Politeknik Negeri Medan. Kepuasan kerja pegawai administrasi dapat berkontribusi terhadap pelayanan prima yang dapat diberikan secara langsung khususnya oleh program studi akuntansi dan Politeknik Negeri Medan pada umumnya.

**Kata kunci :** Kepuasan kerja, Politeknik Negeri Medan, pegawai administrasi

**Latar Belakang**

Sejak tahun 2009, Politeknik Negeri Medan telah mendapat ISO 9001:2008. Ini mencerminkan implementasi dari kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Medan. Pelayanan pegawai administrasi adalah bagian integral dari keseluruhan proses dari pelayanan di Politeknik Negeri Medan.

Politeknik Negeri Medan adalah salah satu perguruan tinggi Negeri di Medan yang memiliki tanggung jawab utama untuk mengimplementasikan proses belajar mengajar. Kualitas pelayanan dalam proses belajar mengajar dipengaruhi oleh tiga elemen meliputi mahasiswa, dosen dan pegawai administrasi. Umumnya pelayanan dalam proses belajar mengajar adalah suatu pelayanan yang dapat memuaskan mahasiswa sebagai salah satu konsumen Perguruan Tinggi Negeri. Kepuasan mahasiswa dapat dicapai melalui pengembangan dosen dan pelayanan pegawai administrasi.

Dalam Indahwati (2007) menemukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di program studi akuntansi di Politeknik Negeri Medan, khususnya empati pegawai administrasi hanya 1,82 ( dari skala 1-4). Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai administrasi masih sangat rendah. Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi ini, meliputi tingkat kompetensi pegawai administrasi, budaya organisasi atau kepuasan kerja antara pegawai administrasi.

Indahwati (2007) mengatakan bahwa kepuasan kerja dosen Politeknik Negeri Medan di program studi akuntansi secara rata-rata baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan kerja pegawai administrasi yang secara langsung melayani mahasiswa akuntansi di Politeknik Negeri Medan. Kepuasan kerja pegawai administrasi dapat berkontribusi terhadap pelayanan prima yang dapat diberikan oleh program studi akuntansi khususnya dan Politeknik Negeri Medan umumnya.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja pegawai administrasi di Politeknik Negeri Medan.

### Kerangka Pemikiran

Anoraga ( 1987) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perilaku umum seseorang terhadap pekerjaan. Lainnya mendefinisikan bahwa kepuasan kerja suatu perasaan yang mendorong atau tidak mendorong pengalaman pekerja pada pekerjaan.

Wexley dan Yuki ( Prabu : 2005) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai mengenai dirinya atau pekerjaannya. Perasaan yang dihubungkan dengan aspek melibatkan kerja seperti upah atau gaji, peluang karir, hubungan dengan lingkungan, penempatan kerja dan struktur organisasi.

Secara khusus, kepuasan kerja adalah suatu system yang mempunyai hubungan antara satu unit dengan unit lainnya di dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja akan mendapa suatu perhatian dari elemen kepemimpinan dalam organisasi. Ini disebabkan oleh hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas dan kualitas pelayanan atau produk dari organisasi.

Menurut Wexley dan Yuki (Prabu : 2005), ada 3 macam teori mengenai kepuasan antara lain; (1) *Discrepancy theory of satisfaction or dissatisfaction of some work's aspect*, diukur oleh perbedaan antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan; (2) *Justice theory*, adalah suatu teori yang menyatakan bahwa seseorang dikatakan adil melalui perbandingan hasil pemikiran seseorang dengan yang lainnya; dan (3) *Two factor theory*, adalah suatu teori yang menyatakan bahwa factor penting dalam kepuasan kerja adalah peningkatan, pengakuan, tanggungjawab, pengembangan karir, pekerjaan, kondisi dan cara kerja, kebijakan administrasi, hubungan dengan pimpinan, keahlian teknik supervisor, penggajian, stabilitas kerja dan hubungan dengan rekan kerja.

Sementara itu, Griffin (2003) mengeneralisasi sikap karyawan dan keuntungannya adalah; (1) Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh jumlah pembayaran yang diterima dan berapa besar pembayaran untuk setiap karyawan, (2) Kepuasan kerja dipengaruhi oleh jumlah pembayaran yang diterima oleh orang lain, (3) Karyawan selalu salah menafsirkan pembayaran yang diterima oleh orang lain, (4) Keseluruhan, kepuasan kerja dipengaruhi oleh seberapa puas karyawan terhadap imbalan extrinsic dan intrinsic yang dihasilkan dari pekerjaan mereka pada teori kepuasan dan teori harapan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut anoraga dan Widiyanti (1993) adalah gaji yang cukup, mendapatkan pekerjaan secara ekonomis, penghargaan atas pekerjaan, kondisi kerja yang aman, nyaman dan menarik. Menurut Prabu (2005) factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah factor internal dan eksternal, factor internal adalah intelektual, keahlian khusus, jenis kelamin, kondisi psikis, pendidikan, pengalaman kerja, periode kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Factor-faktor eksternal adalah tipe kerja, struktur organisasi, posisi, kualitas pengawasan, pendapatan gaji, peluang promosi, interaksi social dan hubungan kerja.

Celluci, Anthony J and David L. De Vries (1978) membuat suatu kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor ini adalah; Kepuasan atas gaji, Kepuasan promosi, Kepuasan rekan kerja, Kepuasan atas atasan, dan Kepuasan pekerjaan.

### Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi yang bekerja di Politeknik Negeri Medan. Sampel dari penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan kriteria : (1) Pegawai administrasi yang dipilih sebagai sampel adalah pegawai administrasi yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil dan honorer yang aktif pada tahun 2010; (2) pegawai administrasi yang dipilih sebagai sampel adalah pegawai administrasi yang secara langsung melayani mahasiswa program studi akuntansi di Politeknik Negeri Medan. Setelah penyaringan yang memenuhi kriteria di atas, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 30 orang pegawai administrasi.

Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah : kepuasan atas gaji, kepuasan atas promosi, kepuasan atas rekan kerja, kepuasan atas pimpinan, dan kepuasan atas pekerjaan. Teknik pengumpulan data adalah pengumpulan data dengan alat kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan oleh Celluci, Anthony J. and David L. De Vries (1978). Kuesioner dilengkapi dengan skala 1-7 untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai administrasi. Data penelitian ini akan diuji dengan perhitungan rata-rata dan dilakukan sebagai variable menurut kuesioner penelitian yang dikembangkan oleh Celluci, Anthony J. and David L. De Vries (1978).

**Interpretasi dan Simpulan Hasil Penelitian**

Interpretasi dari hasil penelitian ini akan dilakukan dengan melihat rata-rata kepuasan kerja pegawai administrasi per variable. Berdasarkan pada skala likert 1-7 yang digunakan, dapat disimpulkan jika mendapat rata-rata = 3,5 maka dapat dikatakan bahwa pegawai administrasi sudah merasa cukup puas, ketika angka rata-rata didapatkan lebih besar, dapat dikatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pegawai administrasi lebih tinggi. Sebaliknya, jika rata-rata < 3,5 dapat dikatakan bahwa pegawai administrasi tidak puas.

Tabel 1. Kepuasan dengan variable gaji

No	Salary				Mean
	a	b	c	d	
1	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
2	3,00	2,00	2,00	2,00	2,30
3	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00
4	4,00	2,00	2,00	1,00	2,30
5	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00
6	1,00	2,00	2,00	1,00	1,50
7	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	3,00	3,75
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	4,00	3,00	3,00	3,00	3,30
11	2,00	2,00	1,00	1,00	1,50
12	2,00	2,00	1,00	1,00	1,50
13	1,00	4,00	1,00	1,00	1,75
14	3,00	2,00	4,00	2,00	2,75
15	2,00	2,00	3,00	3,00	2,50
16	6,00	5,00	2,00	4,00	4,25
17	4,00	3,00	5,00	1,00	3,25
18	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
19	3,00	5,00	4,00	2,00	3,50
20	3,00	5,00	5,00	5,00	4,50
21	3,00	3,00	4,00	3,00	3,25
22	6,00	5,00	5,00	5,00	5,25
23	3,00	3,00	4,00	3,00	3,25
24	5,00	4,00	4,00	4,00	4,25
25	5,00	4,00	5,00	3,00	4,25
26	2,00	4,00	2,00	2,00	2,75
27	3,00	3,00	4,00	2,00	3,25
28	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
30	5,00	7,00	6,00	4,00	5,50
31	3,30	3,43	3,43	2,80	3,24

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa ke30 sampel menyatakan bahwa mereka merasa institusi tidak memberikan gaji yang lebih baik dari tempat lain (ditunjukkan dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,30). Untuk sub-variabel kesesuaian gaji dengan tanggung jawab, responden merasa tidak cukup baik (rata-rata kepuasansebesar 3,43). Untuk sub-variabel diberikan gaji yang lebih tinggi terhadap pekerjaan yang harus ditangani, ke-30 sampel merasa tidak setuju (ditunjukkan dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,43. Untuk sub-variabel manfaat yang dibayarkan oleh institusi, terlihat bahwa staf administrasi tidak merasa puas (rata-rata kepuasan sebesar 2,80). Secara keseluruhan, staf administras itidak merasa puas dengan gaji yang diberikan oleh Politeknik Negeri Medan.

Tabel 2. Satisfaction with promotion variable

No	Promotion				Mean
	a	b	c	d	
1	1,00	1,00	1,00	2,00	1,25
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	2,00	1,00	2,00	6,00	2,75
4	2,00	2,00	3,00	6,00	3,25
5	4,00	5,00	7,00	6,00	5,50
6	1,00	1,00	2,00	1,00	1,25
7	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50
9	3,00	3,00	3,00	4,00	3,25
10	1,00	2,00	1,00	3,00	1,75
11	1,00	1,00	1,00	6,00	2,25
12	1,00	1,00	1,00	6,00	2,25
13	3,00	7,00	7,00	4,00	5,25
14	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
15	2,00	2,00	3,00	3,00	2,50
16	3,00	4,00	5,00	5,00	4,25
17	6,00	6,00	6,00	4,00	5,50
18	6,00	4,00	6,00	6,00	5,50
19	4,00	4,00	2,00	4,00	3,50
20	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50
21	2,00	3,00	4,00	5,00	3,50
22	6,00	5,00	5,00	6,00	5,50
23	4,00	2,00	4,00	3,00	3,25
24	4,00	4,00	5,00	5,00	4,50
25	5,00	3,00	4,00	3,00	3,75
26	2,00	2,00	2,00	1,00	2,25
27	5,00	5,00	4,00	7,00	5,25
28	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29	3,00	3,00	3,00	1,00	2,50
30	6,00	4,00	7,00	4,00	6,00
	3,20	3,13	3,67	4,20	3,55

Tingkat kepuasan staf administrasi terhadap variable promosi masih tergolong rendah. Untuk sub-variabel frekuensi promosi yang dilakukan oleh Politeknik Negeri Medan terhadap karyawannya, staf administrasi merasa belum cukup puas. Hal ini ditunjukkan melalui angka rata-rata kepuasan sebesar 3,13. Selanjutnya, untuk sub-variabel mendapatkan promosi ketika bekerja dengan baik, sampel merasa cukup puas, yang diindikasikan dengan tingkat kepuasan di atas 3,5 yaitu sebesar 3,67. Demikian pula dengan sub-variabel peningkatan karir, responden merasa cukup puas dengan tingkat kepuasan sebesar 4,20.

Table 3. Satisfaction with co-workers

No	Co-workers				Mean
	a	b	c	d	
1	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00
2	5,00	5,00	7,00	7,00	6,00
3	6,00	6,00	7,00	7,00	6,50
4	6,00	6,00	5,00	5,00	5,50
5	4,00	3,00	4,00	7,00	4,50
6	4,00	4,00	7,00	1,00	4,75
7	6,00	6,00	7,00	6,00	6,25
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	4,00	4,00	5,00	1,00	4,25
10	6,00	6,00	7,00	5,00	6,00
11	4,00	4,00	6,00	4,00	4,50
12	4,00	4,00	6,00	4,00	4,50
13	3,00	4,00	6,00	2,00	3,75
14	6,00	5,00	5,00	6,00	5,50
15	3,00	3,00	6,00	6,00	4,50
16	5,00	6,00	5,00	3,00	5,25
17	6,00	6,00	1,00	7,00	5,00
18	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
19	6,00	4,00	7,00	4,00	5,25
20	7,00	7,00	6,00	7,00	6,75
21	6,00	6,00	7,00	5,00	6,00
22	6,00	4,00	7,00	7,00	6,00
23	8,00	5,00	2,00	8,00	5,00
24	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
25	5,00	6,00	7,00	7,00	6,25
26	4,00	3,00	6,00	6,00	5,25
27	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
28	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
29	7,00	2,00	2,00	2,00	2,00
30	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
	4,87	4,83	5,35	5,20	5,08

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa untuk sub-variabel dukungan dari rekan sekerja, sampel merasakan kepuasan yang cukup baik (dengan rata-rata kepuasan 4,87 dariskala 1 – 7). Tingkat kepuasan untuk sub-variabel bantuan rekan sekerja dalam menyelesaikan pekerjaan adalah sebesar 4,83. Kepuasan untuk sub-variabel menikmati bekerja dengan rekan sekerja didapatkan rata-rata sebesar 5,33. Dan untuk sub-variabel tanggung jawab rekan sekerja didapatkan tingkat kepuasan sebesar 5,20.

Table 4. Satisfaction with supervisor

No	Atasan				Rata-rata
	a	b	c	d	
1	0	0	0	0	0
2	4	3	4	1	3
3	4	4	4	4	4
4	5	5	6	3	4,75
5	4	4	4	5	4,25
6	4	5	2	4	3,75
7	6	6	6	6	6
8	5	5	5	6	5,25
9	4	4	4	4	4
10	4	5	2	1	3
11	1	3	2	3	2,25
12	4	3	3	3	3,25
13	6	1	6	6	4,75
14	6	7	7	7	6,75
15	6	6	4	6	5,5
16	5	6	6	6	5,75
17	6	7	6	5	6
18	4	4	4	3	3,75
19	5	4	5	5	4,75
20	7	7	7	7	7
21	5	4	4	3	4
22	6	6	6	6	6
23	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	6
25	7	7	7	7	7
26	5	5	3	7	3,75
27	6	5	6	5	5,5
28	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2
30	7	6	7	6	6,5
	4,70	4,57	4,50	4,30	4,52

Tabel 4 menunjukkan tingkat kepuasan staf administrasi terhadap atasan mereka. Untuk mengukur tingkatkepuasan variable ini, diukur melalui beberapa sub-variabel. Untuk sub-variabel dukungan dari atasan, didapatkan rata-rata kepuasan sebesar 4,70. Untuk sub-variabel motivasi dari atasan, didapatkan rata-rata kepuasan sebesar 4,57. Tingkat kepuasan untuk sub-variabel atasan mau mendengarkan keluhan bawahannya, didapatkan rata-rata sebesar 4,50. Dan untuk tingkat kepuasan sub-variabel kejujuran manajemen dalam memperlakukan staf administrasi, didapatkan rata-rata sebesar 4,30.

Table 5. Satisfaction with the job

No	Job				Mean
	a	b	c	d	
1	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
2	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
3	6,00	6,00	3,00	6,00	5,25
4	4,00	5,00	4,00	5,00	4,50
5	4,00	5,00	3,00	5,00	4,25
6	7,00	7,00	4,00	1,00	4,75
7	6,00	6,00	6,00	5,00	5,75
8	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,25
10	6,00	5,00	4,00	2,00	4,25
11	4,00	4,00	1,00	3,00	3,00
12	4,00	4,00	2,00	3,00	3,25
13	4,00	5,00	2,00	6,00	4,75
14	6,00	5,00	2,00	3,00	4,00
15	2,00	3,00	3,00	3,00	2,75
16	6,00	5,00	6,00	6,00	5,60
17	2,00	4,00	3,00	4,00	3,25
18	6,00	6,00	3,00	4,00	4,75
19	5,00	6,00	1,00	4,00	4,00
20	6,00	7,00	4,00	4,00	5,50
21	5,00	6,00	4,00	3,00	4,50
22	7,00	6,00	4,00	5,00	5,50
23	4,00	4,00	3,00	3,00	3,50
24	6,00	6,00	5,00	6,00	5,75
25	5,00	5,00	4,00	5,00	4,75
26	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00
27	7,00	7,00	5,00	5,00	6,00
28	2,00	2,00	2,00	6,00	3,00
29	2,00	2,00	3,00	2,00	2,50
30	7,00	7,00	4,00	7,00	6,50
	4,70	4,83	3,33	4,10	4,24

Tabel 5 menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pengukuran tingkat kepuasan ini berdasarkan beberapa sub-variabel. Untuk sub-variabel mengenai apakah pekerjaan cukup menarik, responden menyatakan cukup puas (dengan rata-rata kepuasan 4,70). Untuk sub-variabel tanggung jawab terhadap pekerjaan, responden menyatakan cukup puas, dengan rata-rata kepuasan 4,83. Di samping itu, untuk sub-variabel keinginan untuk berpindah kepekerjaan lain, responden tidak setuju dan diindikasikan dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,33. Tingkat kepuasan untuk sub-variabel kepuasan terhadap kesuksesan dalam pekerjaan, responden menyatakan cukup puas dengan tingkat rata-rata kepuasan 4,10.

Table 6. Total Administrasi Staff Job Satisfaction

Variable	Rata-rata Kepuasan
Gaji	3,24
Promosi	3,55
Rekan sekerja	5,06
Atasan	4,52
Pekerjaan	4,24
Total	4,12

Dari Tabel 6 di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan kerja tertinggi dirasakan oleh staf administrasi adalah untuk variable rekan sekerja. Sementara itu, tingkat kepuasan kerja terendah untuk variable kepuasan terhadap gaji. Namun demikian, secara keseluruhan, tingkat kepuasan kerja staf administrasi di Politeknik Negeri Medan adalah sebesar 4,12 dari skala 1 – 7. Angka ini menunjukkan bahwa staf administrasi sudah merasa cukup puas dengan pekerjaannya, namun tidak terlalu puas.

### Simpulan

Rata-rata kepuasan kerja staf administrasi untuk variable gaji adalah sebesar 3,24 yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan staf administrasi untuk variable ini belum cukup baik. Rata-rata kepuasan staf administrasi terhadap variable promosi adalah sebesar 3,55. Angka ini menunjukkan bahwa staf administrasi cukup puas dengan kemungkinan promosi yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Medan.

Rata-rata kepuasan kerja staf administrasi terhadap variable rekan sekerja adalah sebesar 5,06. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan staf administrasi sangat baik dengan skala 1 – 7. Rata-rata kepuasan staf administrasi terhadap variable atasan adalah sebesar 4,52. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan dari skala 1 – 7.

Rata-rata kepuasan staf administrasi terhadap variable pekerjaan sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik. Secara keseluruhan, staf administrasi merasa bahwa mereka cukup puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini ditunjukkan dengan total kepuasan sebesar 4,12 dari skala 1 – 7.

### Daftar Pustaka

- Anoraga, P. *Manajemen Bisnis*. 1987. Penerbit: Rineka Jakarta  
Anaroga, P dan Widiyanti. *Dinamika Koperasi*. 1993. Penerbit: Rineka Jakarta  
Jamilah, S. *Pengaruh Gender, Kepatuhan dan Kompleksitas Tugas terhadap Audit Judgment*. 2006. Bahan Simposium. Tidak dipublikasikan  
Kuncoro, M. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. 2003. Penerbit: Jakarta  
Mas'ud Fuad. *Survei diagnosis Organisasional; Konsep dan Aplikasi*. 2004. Badan Penerbit UNDIP  
King, A. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2005. Penerbit: Rosdakarya Bandung  
Omar, Hussein. *Riset Akuntansi*. 2003. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama