

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah sumber daya terpenting yang dibutuhkan suatu organisasi ataupun perusahaan yang posisinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya.¹ Perannya yang esensial membuat sumber daya manusia harus dimaksimalkan dan dipelihara potensinya agar selalu produktif melalui manajemen sumber daya manusia.² Menurut Hasibuan manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang yang dapat mengatur dan mendayagunakan manusia sehingga mereka dapat mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.³ Dengan pengelolaan sumber daya yang baik, karyawan dapat dengan mudah beradaptasi dalam segala hal yang berkaitan dengan aktivitas pekerjaannya, sehingga karyawan dapat dengan mudah mencapai kepuasan kerja.¹

Kepuasan kerja diartikan sebagai suatu reaksi emosional serta harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaannya yang dikaitkan dengan kenyataan-kenyataan yang diterima dan dirasakan karyawan.⁴ Jika bentuk respon emosional positif maka kepuasan kerja karyawan dikatakan tercapai dan karyawan dapat menuangkannya dalam bentuk perasaan senang dan puas, sebaliknya jika menimbulkan bentuk respon emosional negatif maka kepuasan kerja karyawan dikatakan tidak tercapai dan karyawan menuangkannya dalam bentuk perasaan tidak senang ataupun tidak puas. Kepuasan kerja berarti suatu pandangan yang positif terhadap suatu pekerjaan dan kebalikannya yaitu ketidakpuasan kerja yaitu suatu pandangan yang negatif terhadap suatu pekerjaan.⁵

Kepuasan kerja telah menjadi isu global hingga saat ini, dimana hasil riset dari tahun ke tahun membuktikan bahwa rata-rata tenaga kerja di seluruh dunia cenderung mengalami perasaan tidak puas dalam bekerja. Untuk menentukan kepuasan kerja di suatu organisasi tercapai atau tidak, standar atau skor ideal kepuasan kerja tidak memiliki angka yang pasti karena cenderung berbeda antara satu organisasi dengan lainnya. Namun dalam beberapa penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dikatakan tercapai atau dalam kategori cukup jika setengah atau lebih karyawannya puas dengan pekerjaan mereka atau $\geq 50\%$.^{6,7}

Berdasarkan survei yang dilakukan di Uni Eropa pada tahun 1999 didapatkan bahwa hanya 1/3 pekerja yang merasa puas terhadap pekerjaannya dan sisanya sebanyak 2/3 merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.⁸ Kemudian survei yang dilakukan baru-baru ini yaitu *Global Workforce Hopes and Fears Survey* yang dilakukan oleh PwC terhadap 52.195 responden yang bekerja atau aktif di pasar tenaga kerja di 44 negara, didapatkan kurang dari setengah responden merasa puas dengan pekerjaan mereka (31%).⁹

Permasalahan terkait kepuasan kerja bukan hanya terjadi pada beberapa sektor saja, sektor kesehatan pun juga menjadi salah satu sektor yang mengalami permasalahan kepuasan kerja di seluruh dunia. Pada tahun 2013 dilakukan studi terhadap dokter pedesaan di Amerika, didapatkan bahwa rendahnya kepuasan kerja pada dokter dikarenakan beban kerja yang terlalu berat dan waktu kerja yang lebih lama sehingga menimbulkan dampak terkait rendahnya loyalitas dan menurunnya kesehatan dokter.¹⁰ Pada tahun 2015 dilakukan penelitian dengan sampel 3.882 perawat di 7 wilayah tertinggal bagian Kanada didapatkan bahwa kebanyakan perawat meninggalkan pekerjaan mereka, yang membuat proporsi antara perawat dan penduduk di 7 wilayah terpencil bagian Kanada tidak sesuai dimana jumlah perawat lebih sedikit dibanding jumlah penduduk.¹¹ Pada Tahun 2021, dilakukan penelitian terhadap 420 perawat di 2 rumah sakit Mesir yaitu Zagazig Fever Hospital (ZFH) dan Zagazig General Hospital (ZGH) dan didapatkan bahwa kurang dari setengah responden merasakan kepuasan kerja pada Zagazig Fever Hospital (ZFH) (49%) dan lebih dari setengah responden pada Zagazig General Hospital (ZGH) merasakan kepuasan kerja (58,1%).¹²

Di Indonesia, berdasarkan hasil dari beberapa penelitian juga menunjukkan adanya permasalahan kepuasan kerja pada organisasi kesehatan yaitu rumah sakit. Pada tahun 2017, Febrianita dan Yunus meneliti kepuasan kerja pada 35 perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Petala Bumi. Diperoleh hasil bahwa, kurang dari setengah responden merasa puas dengan pekerjaan mereka (42,8%).¹³ Pada tahun 2020, Musmiller dkk meneliti kepuasan kerja 72 perawat pelaksana di RSUD dr. Rasidin. Hasilnya menunjukkan bahwa, kurang dari setengah responden menyatakan puas dalam bekerja (48,6%).¹⁴ Kemudian pada tahun 2023, didapatkan

laporan bahwa telah terjadi aksi mogok kerja yang dilakukan oleh dokter di RSUD Chatib Quzwain Sarolangun dikarenakan rendahnya kepuasan dokter terutama terkait tunjangan.¹⁵

Rendahnya kepuasan kerja akan berakibat pada menurunnya komitmen terhadap perusahaan tempat karyawan bekerja, seperti tingginya tingkat turnover karyawan, buruknya kinerja, karyawan datang terlambat, tingkat absensi yang tinggi, serta menurunnya loyalitas karyawan serta dampak negatif lainnya.¹⁶ Dampak negatif tersebut dapat berupa aksi mogok kerja, kecenderungan untuk melakukan kesalahan dalam bekerja, hilangnya kepercayaan terhadap organisasi, dan situasi di tempat kerja menjadi tidak harmonis.¹⁷

Kepuasan kerja dapat terjadi dikarenakan berbagai macam faktor menurut Spector (1995) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik.¹⁸ Faktor ekstrinsik sendiri menurut Robbins (2003) yang dikutip oleh Indrasari (2017) dan menurut Heimerl dkk. (2020) terdiri dari supervisi, gaji, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, jam kerja, kepemimpinan/manajemen, dan sarana prasarana. Sedangkan, faktor intrinsik terdiri dari keterampilan kerja, pekerjaan itu sendiri, promosi/pengembangan individu.^{5,19}

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepemimpinan. Kepemimpinan didefinisikan sebagai suatu keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam memberikan ide-ide, motivasi dan menginspirasi orang lain dalam bekerja mencapai tujuan yang diinginkan dengan gaya tertentu (gaya kepemimpinan).²⁰ Beberapa penelitian menyebutkan bahwa ada korelasi antara kepemimpinan dengan kepuasan kerja. Menurut Albagawi (2019) yang meneliti hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja di 4 rumah sakit pemerintah di Kota Ha'il, gaya kepemimpinan yang dipilih yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan didapatkan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja dengan $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).²¹ Kemudian menurut Sylvany dkk. (2020) dalam penelitiannya didapatkan bahwa gaya kepemimpinan kepala ruangan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan di RSIA Cahaya Bunda

Cirebon didapat $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).²² Namun, Pekey dan Widaningsih (2018) berpendapat sebaliknya dimana dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa tidak terdapat korelasi antara gaya kepemimpinan transformasional dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD Nabire Papua dengan nilai $p\text{-value} > 0,05$ ($0,761 > 0,05$).²³

Lingkungan kerja juga merupakan faktor penentu kepuasan kerja dimana lingkungan kerja merujuk kepada tempat kerja yang dapat memberikan semangat ataupun membuat karyawan merasa tidak semangat dalam bekerja.²⁴ Mustofa (2018) menemukan bahwa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$).²⁵ Wulandari dan Dirbawanto (2022) mendukung pendapat ini, menyatakan bahwa lingkungan kerja berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan dibuktikan dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ ($0,002 < 0,05$).²⁶ Pendapat yang berbeda justru dikemukakan oleh Musmiller dkk. (2020) menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Rasidin Padang dengan $p\text{-value} > 0,05$ ($0,359 > 0,05$).¹⁴

Sarana prasarana juga merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Jika sarana prasarana dalam suatu organisasi ataupun perusahaan memadai maka karyawan akan puas dan sebaliknya.²⁷ Menurut Moenir (2010) sarana prasarana merupakan segala macam peralatan serta perlengkapan yang berfungsi sebagai alat bantu yang memudahkan karyawan dalam pelaksanaan aktivitas kerja ataupun segala hal yang berhubungan dengan aktivitas organisasi ataupun perusahaan.²⁸ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Temesvari (2020) terhadap karyawan di unit rekam medis RS PGI Cikini, ditemukan bahwa sarana prasarana berkorelasi positif dan kuat dengan kepuasan kerja karyawan dengan $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan nilai $r = 0,609$.²⁹ Nahardian Vica R dkk. (2022) mendukung pendapat ini, dalam penelitian mereka terhadap perawat di ruang Kemuning RSUD Dr. Soegiri Lamongan ditemukan ada korelasi yang kuat antara sarana prasarana dan kepuasan kerja perawat dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ ($0,010 < 0,05$) dan $r = 0,550$.³⁰

Selain gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan sarana prasarana, keterampilan kerja merupakan salah satu faktor ekstrintik yang mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Setyanti (2022), keterampilan kerja merupakan kapasitas yang dimiliki setiap orang dengan menerapkan kreativitas terhadap pekerjaannya yang nantinya akan menghasilkan sesuatu hal yang bernilai atau memiliki kebermanfaatan.³¹ Terdapat karyawan yang menyukai pekerjaan menantang yang membuat karyawan dapat mengeluarkan seluruh keterampilan yang mereka miliki yang mana hal tersebut dapat membuat karyawan merasa lebih puas dengan hasil pekerjaan mereka. Hasil penelitian Marlyna dkk. terhadap 60 perawat di Rumah Sakit Bina Kasih Medan Sunggal pada tahun 2024 mendapati bahwa terdapat hubungan kepuasan psikologis dengan intensi *turnover* dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Artinya, karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaannya menggunakan keterampilannya sendiri akan membuat karyawan puas dan akan bertahan pada pekerjaan mereka dalam jangka waktu yang lama.

Penelitian ini dilakukan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Berdasarkan profil kesehatan Provinsi Jambi tahun 2022, terdapat sebanyak 16 rumah sakit umum pemerintah terakreditasi dari seluruh jumlah rumah sakit yang terakreditasi yang ada di Provinsi Jambi yaitu sebanyak 40 rumah sakit (40%). Dari 16 rumah sakit umum pemerintah, terdapat sebanyak 3 rumah sakit pemerintah dengan tipe B (7,5%), 9 rumah sakit pemerintah dengan tipe C (22,5%), dan 4 rumah sakit pemerintah dengan tipe D (10%). Dapat dilihat bahwa, rumah sakit pemerintah di Provinsi Jambi didominasi oleh rumah sakit yang bertipe C.³²

Dilihat dari indikator mutu pelayanannya, terdapat 3 rumah sakit yang memiliki nilai mutu terendah berdasarkan nilai TOI, dan BTO. Berdasarkan nilai TOI, RSUD Ahmad Ripin merupakan rumah sakit yang memiliki nilai TOI paling tinggi yaitu 50 hari, disusul oleh RSUD Nurdin Hamzah yang memiliki nilai TOI 16 hari dan kemudian RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi yang memiliki nilai TOI 12 hari, yang mana standar ideal untuk TOI seharusnya menurut Departemen Kesehatan RI hanya 1-3 hari saja.³² Berdasarkan nilai BTO, RSUD Ahmad Ripin merupakan rumah sakit yang memiliki nilai BTO terendah yaitu hanya 7 hari disusul oleh RSUD H. Abdul Manap yaitu 20 hari dan kemudian RSUD Nurdin

Hamzah yaitu 22 hari, yang mana standar ideal untuk BTO seharusnya menurut Departemen Kesehatan RI yaitu 40-50 kali dalam 1 tahun.³² Dari data ini, terlihat bahwa RSUD H. Abdul Manap menjadi salah satu rumah sakit yang memiliki nilai mutu pelayanan terendah bersama 2 rumah sakit lainnya.

RSUD H. Abdul merupakan satu-satunya rumah sakit tipe C yang berada di Kota Jambi yang beroperasi sejak tanggal 25 Maret 2009. Menurut surat keputusan nomor HK 02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Provinsi dan Rumah Sakit Rujukan Regional, RSUD H. Abdul Manap ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan regional untuk wilayah timur. Dari hasil survei awal yang peneliti lakukan, ditemukan permasalahan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Berdasarkan analisis data kepegawaian RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, peneliti menemukan bahwa ada peningkatan angka *turnover intention* pada karyawan, yang semula 3,36% di tahun 2021 dengan jumlah karyawan keluar sebanyak 20 orang dan karyawan baru yang masuk sebanyak 3 orang menjadi 5,24% di tahun 2022 dengan jumlah karyawan keluar sebanyak 30 orang dan karyawan baru yang masuk 3 orang. Persentase *turnover* ini memang tidak termasuk tinggi karena menurut Gallup (dalam Husainah 2023) persentase *turnover* yang masih dapat ditoleransi yaitu 10% dan jika melebihi berarti angka *turnover* sudah masuk dalam kategori tinggi.³³ Walaupun angka ini tidak termasuk dalam kategori tinggi namun karyawan yang berhenti mengalami peningkatan, bahkan berdasarkan rekapan data terakhir di bulan Agustus tahun 2023, karyawan yang telah keluar saat ini sebanyak 22 orang. Jika hal ini tidak diatasi maka akan menjadi permasalahan yang serius baik bagi karyawan dan juga bagi rumah sakit. Bagi karyawan, mereka akan mengalami beban ganda akibat kekosongan karyawan yang telah meninggalkan pekerjaannya.³³ Bagi rumah sakit, mereka harus mengeluarkan dana untuk merekrut dan juga melakukan pelatihan bagi karyawan baru dan hal ini tentunya akan merugikan rumah sakit jika terjadi secara terus-menerus.³³

Permasalahan lainnya yang peneliti temukan adalah terkait menurunnya kinerja karyawan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Dari data pengaduan yang peneliti dapatkan, ditemukan sebanyak 63 pengaduan dan 57 diantaranya

mengeluhkan terkait kualitas pelayanan di tahun 2022 kemudian terdapat 55 pengaduan dan 50 diantaranya mengeluhkan terkait kualitas pelayanan per Juni tahun 2023. Hal ini bisa menjadi indikasi bahwa belum optimalnya kinerja karyawan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Kinerja yang belum optimal tentunya akan berdampak kepada mutu rumah sakit. Kemudian, berdasarkan data laporan tahunan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi tahun 2022, persentase BOR sebesar 27,5%, ini berarti kepercayaan masyarakat terhadap RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menurun dimana standar seharusnya yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI yaitu berkisar antara 60 – 85%.³⁴ Nilai TOI juga tidak sesuai dengan standar yaitu 11,61 hari, hal ini menunjukkan bahwa jarak kekosongan tempat tidur sampai terisi kembali sangat lama, seharusnya jarak kekosongan tempat tidur hanya 1-3 hari saja menurut Departemen Kesehatan RI.³⁴ Kemudian nilai BTO RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi juga masih dikatakan rendah yaitu 22,8 kali, dimana standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI adalah 40-50 kali/tahun.³⁴ Ketidaksesuaian nilai BOR, TOI, dan BTO dengan standar yang ditetapkan akan menurunkan kepuasan pasien yang akhirnya berdampak pada loyalitas pasien.

Dari survei awal yang peneliti lakukan, peneliti juga melihat adanya permasalahan dari variabel independen yang peneliti pilih sehingga membuat peneliti yakin untuk mengambil variabel-variabel tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyatakan bahwa terdapat perbedaan perlakuan yang diberikan pemimpin terhadap karyawan satu dengan lainnya sehingga karyawan merasakan diperlakukan dengan tidak adil, karyawan juga merasa kurang diperhatikan dan kurang dimotivasi pada variabel gaya kepemimpinan. Kemudian untuk variabel lingkungan kerja, permasalahan yang peneliti temukan yaitu kebanyakan karyawan mengeluhkan terkait kurangnya fasilitas kerja seperti kekurangan tensimeter dan termometer suhu di ruang rawat inap, kemudian besarnya beban kerja yang diterima karyawan sehingga tingkat stres karyawan menjadi tinggi.

Pada variabel sarana prasarana, dari hasil wawancara didapatkan bahwa karyawan mengeluhkan sarana prasarana yang ada di RSUD H. Abdul Manap Kota

Jambi. Keluhan tersebut yaitu terkait keadaan gedung yang karyawan rasa masih perlu untuk mendapatkan perbaikan, beberapa fasilitas sering mengalami kerusakan, serta buruknya akses internet di beberapa unit yang membuat aktifitas kerja mereka terhambat. Kemudian, untuk variabel keterampilan kerja, permasalahan yang peneliti temukan yaitu masih kurangnya keterampilan kerja yang dimiliki oleh beberapa karyawan. Terdapat beberapa karyawan yang kesulitan dalam mengaplikasikan *software*, padahal keterampilan dasar ini sangat penting dalam dunia kerja. Beberapa karyawan kesulitan dikarenakan karyawan tidak dapat mengimbangi perkembangan teknologi yang semakin canggih dan juga faktor usia.

Melihat latar belakang dan permasalahan diatas peneliti merasa urgensi untuk meneliti hal terkait kepuasan kerja dan banyaknya faktor yang mempengaruhinya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.”

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan kerja karyawan di rumah sakit termasuk dalam kategori rendah, dimana dari beberapa survei dan hasil penelitian sebelumnya ditemukan bahwa hanya sedikit karyawan yang puas dengan pekerjaannya. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dikatakan tercapai atau dalam kategori cukup jika setengah atau lebih karyawannya puas dengan pekerjaan mereka atau $\geq 50\%$.

Permasalahan kepuasan kerja karyawan ditemukan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, adapun tanda-tanda yang terjadi seperti adanya peningkatan angka *turnover* karyawan dari yang semula 3,36% di tahun 2021 menjadi 5,24% di tahun 2022, terjadi penurunan kinerja karyawan yang dibuktikan dengan adanya beberapa pengaduan pasien terkait kualitas pelayanan kesehatan, kemudian didapatkan nilai BOR, TOI, BTO RSUD H. Abdul Manap yang berada di bawah nilai standar yang ditetapkan Departemen Kesehatan RI, hal ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit menurun. Melihat permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang

Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.
2. Menganalisis hubungan gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.
3. Menganalisis hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.
4. Menganalisis hubungan sarana prasarana dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.
5. Menganalisis hubungan keterampilan kerja dengan kepuasan kerja karyawan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan sumber informasi yang bermanfaat dalam penyelesaian dan pengendalian masalah kedepannya terkait dengan kepuasan kerja di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

1.4.2 Bagi Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan keilmuan terkait manajemen sumber daya manusia kesehatan (SDMK) pada bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) terutama mengenai kepuasan kerja, diharapkan dapat menjadi arsip kampus dan menjadi bahan bacaan.

1.4.3 Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang telah diterima di bangku perkuliahan dan untuk mendapatkan pemahaman dan pengalaman baru tentang topik yang diangkat peneliti. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi, masukkan maupun bahan perbandingan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut terhadap variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai penelitian, yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan dan membatasi area penelitian. Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti gaya kepemimpinan terkhusus gaya kepemimpinan dengan pendekatan transformasional yang diukur dengan 4 dimensi, lingkungan kerja yang difokuskan hanya meneliti persepsi responden terhadap lingkungan kerjanya yang diukur dengan 3 dimensi, sarana prasarana yang diukur dengan 4 dimensi, keterampilan kerja yang diukur dengan 3 dimensi dan kepuasan kerja dengan 20 dimensi.