

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era milenial saat ini, semua pelayanan publik berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kemajuan teknologi informasi sebagai penanda era globalisasi menuntut rumah sakit sebagai organisasi pelayanan publik fokus pada peningkatan produktivitas, kepuasan konsumen dan manajemen yang lebih efektif (Adiati *et al.*, 2021). Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dalam pelayanan yang baik sesuai dengan tuntutan masyarakat. Rumah sakit yang bersifat proaktif dalam memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Ariati *et al.*, 2011).

Sumber daya manusia merupakan aspek yang berperan sangat penting terhadap keberhasilan suatu pelayanan rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan sangat baik karena salah satu faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial adalah sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya tersebut dikelola. Melihat pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi, maka perlu diberikan perhatian khusus dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk kepuasan kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Alfian, Fatimah and Suhendrayatna, 2019).

Salah satu indikator yang mempengaruhi kinerja dalam pelayanan rumah sakit adalah kepuasan kerja. Semakin tinggi kepuasan kerja di rumah sakit secara langsung berdampak terhadap indeks kepuasan pasien yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Budaya organisasi sebagai pendukung turut menentukan komitmen organisasi melalui kepuasan kerja dengan indikasi kenyamanan kerja berupa hubungan rekan kerja, kesejahteraan, kesesuaian pekerjaan, kesenjangan dan kesempatan promosi (Efendi, Andriani and Prasajo, 2017). Kepuasan kerja dipengaruhi oleh balas jasa yang adil dan layak, suasana dan lingkungan kerja yang menyenangkan, teman kerja yang menyenangkan, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, peralatan yang menunjang, sikap pemimpin serta sifat pekerjaan yang dilakukan (Saprudin and Koeswardhana, 2013). Haboubi (2017) berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat dikatakan perasaan menyeluruh karyawan terkait pekerjaan atau tatanan terkait sikap tentang beberapa aspek dari pekerjaan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Iversonn dan Deery (2016) antara lain imbalan, dukungan atasan, peluang promosi, dukungan rekan kerja, beban kerja, dan hal lain yang berkaitan dengan pekerjaan seperti ambiguitas peran, rutinitas, dan pengembangan karir. Sebaliknya, ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya terjadi ketika mereka tidak mencapai target atau harapan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, seorang karyawan berharap tempat kerjanya bersih dan aman (Santoso, 2018). Karyawan tersebut akan merasa tidak puas ketika tempat kerjanya kotor dan berbahaya. Seorang karyawan yang tidak puas akan mengalami penurunan komitmen

organisasi, meningkatnya perilaku mencari pekerjaan lain dan keinginan untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) (Mandasari, 2011).

Rumah Sakit Jiwa Menur (selanjutnya disingkat sebagai RSJ Menur) merupakan satu-satunya rumah sakit jiwa milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan klasifikasi rumah sakit khusus kelas A Pendidikan dengan jumlah tempat tidur (TT) yang tersedia sebanyak 326 TT. RSJ Menur dalam menghadapi kompetisi di bidang kesehatan berusaha untuk memberikan mutu, perhatian dan pembinaan yang terbaik kepada SDM Rumah Sakit sebagai aset pelayanan Kesehatan untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Lingkungan kerja di RSJ Menur yang dinamis menghasilkan implikasi luas terhadap organisasi. Lingkungan yang dimaksud dapat berupa lingkungan internal dan eksternal organisasi. Lingkungan internal organisasi tidak saja meliputi kondisi fisik seperti kondisi ruang kerja, ruang ventilasi dan kondisi fisik gedung, melainkan juga hal yang tidak secara eksplisit terlihat, namun mempengaruhi kondisi lingkungan internal seperti kebiasaan karyawan, perilaku organisasi dan intensitas pertemuan. Kondisi internal organisasi senantiasa berubah dan berkembang, sehingga menuntut sebuah pembelajaran yang sesuai agar berbagai permasalahan yang berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan dapat diantisipasi (Sobirin, 2013).

Berdasarkan hasil survei tahun 2016 sampai dengan 2019 tampak nilai pencapaian IKK RSJ Menur berfluktuasi namun pada tahun 2019 mengalami penurunan pada semua unsur penilaian antara lain dari aspek budaya organisasi,

peluang atau promosi karir, komunikasi, kepemimpinan, aktivitas kerja, lingkungan kerja dan *reward* atau sistem kompensasi.

Tabel 1.1 Data Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) berdasarkan beberapa Unsur dalam IKK RSJ Menur Surabaya Tahun 2016-2019

No	Unsur IKK	2016	2017	Penurunan	2018	Penurunan	2019	Penurunan	Rata-rata	Rata-rata Penurunan	Standar	Keterangan
1	Budaya Organisasi	72,49	71,09	-1,4	78,27	7,18	74	-4,27	73,96	0,50	75	Kurang Baik
2	Peluang	71,13	69,29	-1,8	77,11	7,82	73,5	-3,61	72,76	0,79	75	Kurang Baik
3	Komunikasi	70,49	71,35	0,86	77,52	6,17	75	-2,52	73,59	1,50	75	Kurang Baik
4	Kepemimpinan	70,75	71,52	0,77	76,76	5,24	74,5	-2,26	73,38	1,25	75	Kurang Baik
5	Aktivitas Kerja	72,51	71,96	-0,55	77,19	5,23	76,5	-0,69	74,54	1,33	75	Kurang Baik
6	Lingkungan Kerja	71,86	71,29	-0,57	78,74	7,45	74,75	-3,39	74,16	0,96	75	Kurang Baik
7	Kompensasi	60,05	63,32	3,27	76,49	13,17	73,5	-2,99	68,34	4,48	75	Kurang Baik
8	Pendidikan dan Latihan	-	-		78,42	0	75	-3,42	76,71	-1,14	75	Kurang Baik
9	Pelayanan Kepegawaian	-	68,95		77,89	8,94	-		73,42	2,98	75	Kurang Baik
10	Pelayanan Kantor	-	-		77,28		-		77,28	0	75	Kurang Baik
	IKK RS	70,73	70,12		77,57		74,59		73,25		75	

Sumber: Sub. Bagian Evalausi dan Pelaporan RSJ Menur

Tabel 1.1 memberikan informasi bahwa pada tahun 2019 terjadi penurunan dan memiliki kategori kurang baik pada semua unsur Indeks Kepuasan Karyawan (IKK), sedangkan unsur budaya organisasi memiliki nilai penurunan terendah dengan rerata penurunan 0,50. Rumah Sakit sebagai suatu organisasi harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para karyawan agar kinerja memuaskan (Sihotang, Arsyad and Masithoh, 2019).

Tabel 1.2 Data Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) berdasarkan beberapa Unsur dalam IKK RSJ Menur Tahun 2016-2021

No	Unsur IKK	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Rata-rata	Target	Keterangan
1	Budaya Organisasi	72,49	71,09	78,27	74,00	73,50	78,95	74,72	80	Tidak Sesuai Standart
2	Peluang	71,13	69,29	77,11	73,50	73,00	78,90	73,82	80	Tidak Sesuai Standart
3	Komunikasi	70,49	71,35	77,52	75,00	71,75	77,73	73,97	80	Tidak Sesuai Standart
4	Kepemimpinan	70,75	71,52	76,76	74,50	73,25	78,58	74,23	80	Tidak Sesuai Standart
5	Aktivitas Kerja	72,51	71,96	77,19	76,50	75,25	81,08	75,75	80	Tidak Sesuai Standart
6	Lingkungan Kerja	71,86	71,29	78,74	74,75	71,75	78,33	74,45	80	Tidak Sesuai Standart
7	Kompensasi	60,05	63,32	76,49	73,50	72,75	76,93	70,51	80	Tidak Sesuai Standart
8	Pendidikan dan Latihan	-	-	78,42	75,00	71,75	76,83	75,50	80	Tidak Sesuai Standart
9	Pelayanan Kepegawaian	-	68,95	77,89	-			73,42	80	Tidak Sesuai Standart
10	Pelayanan Kantor	-	-	77,28	-				80	Tidak Sesuai Standart
	IKK RS	70,73	70,12	77,57	74,59	72,89	78,41	74,05	80	Tidak Sesuai Standart

Sumber: Sub. Bagian Evalausi dan Pelaporan RSJ Menur

Dalam Tabel 1.2 menggambarkan data IKK berdasarkan beberapa unsur dalam IKK RSJ Menur Tahun 2016 – 2021 yang menunjukkan capaian yang bervariasi turun naik setiap tahunnya. Capaian rata-rata IKK sebesar 74,05 masih dibawah target yang ditetapkan oleh RSJ Menur sebesar 80. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, sedangkan lingkungan kerja di satu instansi berbeda dengan lainnya karenanya identifikasi

faktor yang mempengaruhi kepuasan dilakukan dengan pendekatan eksploratif. Pendekatan eksploratif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap tingkat kepentingan dan harapan karyawan terhadap budaya organisasi dari sudut pandang partisipan dengan beberapa teknik salah satunya adalah wawancara (Mannion and Davies, 2018).

Budaya organisasi yang kuat akan membantu organisasi memberikan kepastian seluruh individu yang untuk terus berkembang bersama dan mempertahankan eksistensinya (Hatalea, Rusmiwari and Aminulloh, 2014). Sedangkan budaya organisasi yang lemah akan berpengaruh negatif pada organisasi. Budaya lemah ini akan memberi arah yang salah kepada para pegawai hingga organisasi tidak efektif dan kompetitif. Oleh karena itu sebelum terjadi kerugian besar, setiap perusahaan harus mengetahui kondisi budaya perusahaan yang ada. *Organization Culture Health Index* (OCHI) untuk mengetahui tingkat kesehatan suatu organisasi. Mengetahui indeks kesehatan dalam tubuh perusahaan dan membantunya mengembangkan budaya organisasi.

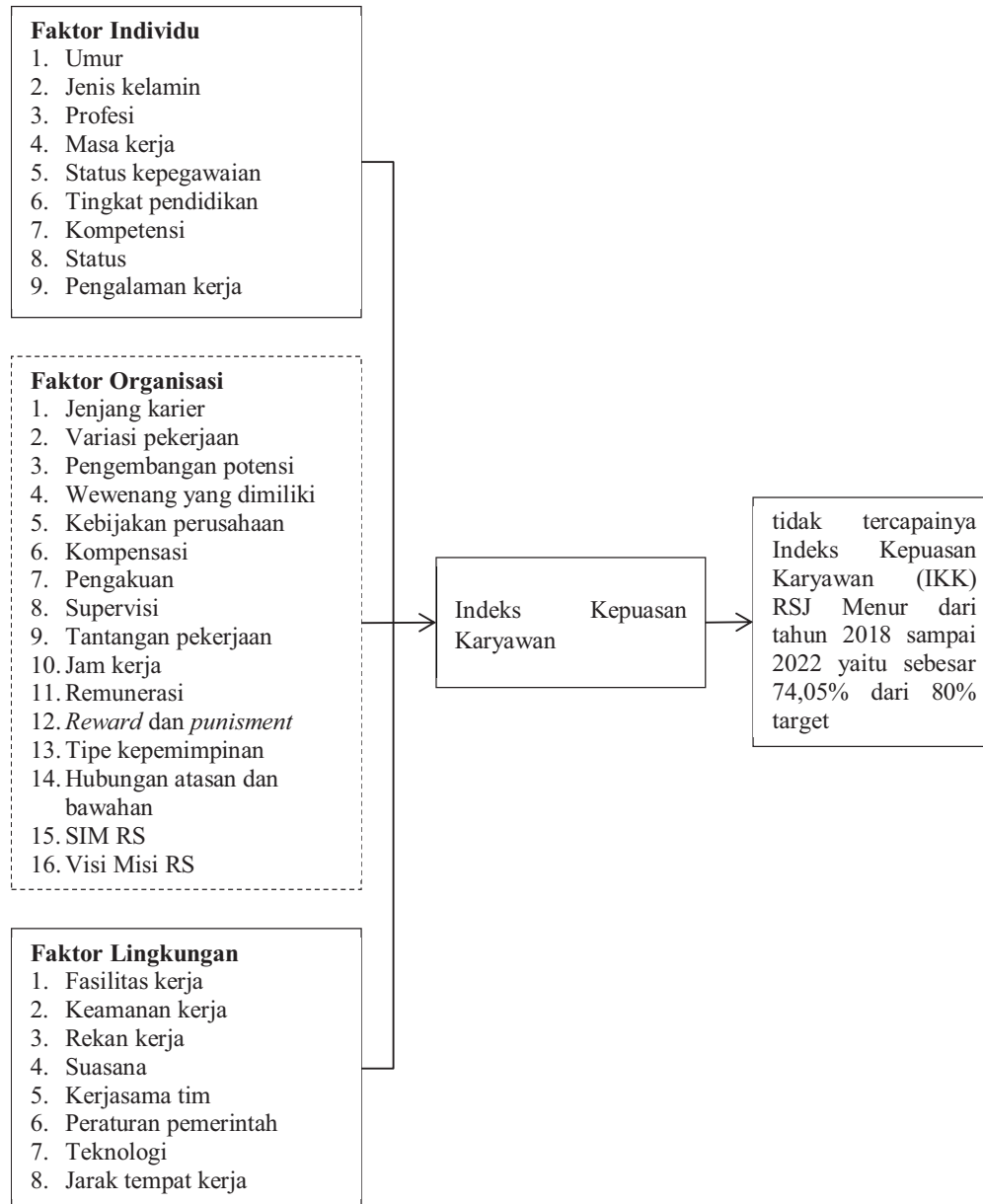
Important Performance Analysis merupakan alat yang mendeteksi *gap* antara kepentingan dan kinerja menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan dan produktivitas kerja. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penentu bagi seseorang karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja dimana semakin tinggi kepuasan yang diterima karyawan maka akan semakin tinggi produktivitasnya (Atmini, Gandjar and Purnomo, 2011).

Dalam menentukan tingkat kepuasan karyawan menggunakan metode *Job Satisfaction Scale* (JSS). Dalam skala JSS terdapat 1-5 poin yang terdiri dari sangat tidak puas sampai sangat puas, pemilihan kategori dalam kuesioner akan menjadi lebih spesifik. Hal tersebut memberikan kesempatan bagi responden untuk dapat memilih keinginan secara lebih spesifik, pilihan lebih banyak dan meningkatkan diferensiasi poin (Putranti, Megawati and Setyobudi, 2018).

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang dipilih untuk diteliti adalah tidak tercapainya Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) RSJ Menur dari tahun 2018 sampai 2022 yaitu sebesar 74,05% dari 80% target dan tergolong kurang baik sedangkan faktor budaya organisasi menduduki terendah. Selanjutnya akan dianalisis penilaian *Organization Culture Health Index* (OCHI) untuk mengetahui tingkat kesehatan dengan pendekatan eksploratif berbasis metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2. Kajian Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan kajian masalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan belum tercapainya Indeks Kepuasan Karyawan (IKK)

Indeks kepuasan karyawan pada budaya organisasi tidak langsung mempengaruhi menurunnya indeks kepuasan karyawan. Namun demikian untuk mengetahui penyebab terjadinya menurunnya kepuasan karyawan dapat menggunakan analisis dan metode *Job Satisfaction Scale* (JSS), *Organization Culture Health Index* (OCHI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Faktor tersebut dikelompokkan menjadi dua faktor antara lain faktor individu dan faktor lingkungan (Zulkifli, Paranoan and Djumlani, 2014).

1. Faktor Individu

- a. Umur

Karyawan di RSJ Menur mayoritas masih berusia muda. Karyawan yang berusia muda kurangnya pengalaman bekerja sehingga harus menggunakan sebagian besar waktunya untuk menyesuaikan diri pada pekerjaan sehingga rasa kepuasan dalam bekerja berkurang. Banyak penelitian menunjukkan hubungan positif antara umur dan kepuasan minimal hingga usia 60 tahun. Semakin tua umur karyawan cenderung lebih puas dengan pekerjaan, disebabkan pengharapan lebih rendah dan penyesuaian terhadap situasi kerja yang lebih baik karena pengalaman (Kusbandono, 2018).

- b. Jenis Kelamin

Karyawan di RSJ Menur mayoritas berjenis kelamin perempuan, sehingga perbandingan antara karyawan berjenis kelamin perempuan dan laki-laki terlihat tidak seimbang.

Beberapa studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi daripada pria (Widhaswara, 2017).

c. Profesi

Karyawan di RSJ Menur terdiri dari banyak profesi seperti dokter, perawat, teknisi, tenaga administrasi, keamanan, kebersihan dan lain-lain. Rumah sakit merupakan institusi padat karya yang secara operasional membutuhkan berbagai macam keahlian dan profesi dalam rangka memberikan pelayanan terhadap pasien (Saptyaningsih, 2021).

d. Masa Kerja

Karyawan di RSJ Menur pada tahun 2022 sebanyak 476 orang dengan masa kerja antara 5 sampai dengan 26 tahun. Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain adalah adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua (Afiah *et al.*, no date).

e. Status Kepegawaian

Status kepegawaian merupakan identitas kedudukan yang memberikan rasa aman atas pekerjaan. Status kepegawaian di RSJ Menur pada tahun 2022 sebagian besar adalah PNS (65,55%) sisanya pegawai CPNS (6,93%), PPPK (2,94%), dan Non PNS/PTT-PK (24,58%). Status sebagai PNS, CPNS dan PPPK memberikan rasa aman yang berdampak positif bagi kepuasan kerja, yang perlu dibenahi adalah merubah perilaku PNS agar lebih positif.

f. Tingkat Pendidikan

Faktor pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan terhadap beberapa aspek kepuasan kerja di tempat kerjanya akan semakin meningkat (Kusbandono, 2018). Tingkat pendidikan karyawan RSJ Menur pada tahun 2020 sebagian besar adalah D3 sebanyak 188 orang atau 41,43% disusul S1 sebanyak 111 orang atau 25,17%. Untuk D3 sebanyak 164 orang didominasi oleh perawat, tenaga medis sebanyak 37 orang, Nakes Lain 86 orang dan Umum 154 orang.

g. Kompetensi

Kompetensi merupakan kesesuaian kemampuan pribadi karyawan atau minat karyawan dengan jenis pekerjaan yang mereka lakukan, seberapa manfaat kemampuan individu

karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari, semakin sesuai semakin tinggi tingkat kepuasannya (Putranti, Megawati and Setyobudi, 2018). Kompetensi tenaga Kesehatan di RSJ Menur sudah cukup baik dalam aspek tenaga ahli di masing-masing poli.

h. Status Pernikahan

Robbins (2010) karyawan yang sudah menikah lebih sedikit absensi, mengalami pergantian yang lebih rendah dan lebih puas dengan pekerjaan dan meningkatkan tanggung jawab. Status pernikahan karyawan RSJ Menur pada tahun 2022 sebagian besar berstatus menikah.

i. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan salah satu sumber kompetensi yang dimiliki karyawan. Kompetensi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan Kerja. Semakin banyak kompetensi atau pengalaman kerja serta semakin sesuai dengan job design yang dibuat perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Sihotang, Arsyad and Masithoh, 2019).

j. Jarak Tempat Kerja

Jarak tempat kerja, mempengaruhi kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaan, hal ini berhubungan dengan biaya operasional yang dikeluarkan oleh karyawan untuk sampai di

tempat kerja (Mulyati dan Lukito, 2008). Semakin jauh jarak tempat kerja maka semakin rendah tingkat kepuasannya.

2. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan kerja ini memiliki pengaruh positif pada kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan diantaranya yakni kebersihan, keamanan dan kenyamanan tempat kerja, lebih jauh lagi lingkungan kerja dengan Fasilitas kerja yang sangat memadai seperti fasilitas parkir, AC, komputer dan alat-alat medis lain yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja seorang karyawan dalam perusahaan (Efendi, Andriani and Prasajo, 2017).

a. Fasilitas Kerja

Fasilitas yang tersedia dalam melakukan pekerjaan ini disebut fasilitas kerja. Salah satu faktor pendukung pencapaian tujuan suatu perusahaan ialah adanya fasilitas kerja, dimana semakin lengkap dan efisien suatu fasilitas yang tersedia dalam mendukung suatu pekerjaan. Fasilitas kerja yang tersedia akan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. Hal ini didukung oleh pendapat Dahlius dan (Kusbandono, 2018) yang menyebutkan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang berarti semakin baik fasilitas yang

ada maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang di rasa karyawan (Rahmawati and Frinaldi, 2021).

b. Keamanan

Keamanan merupakan bentuk usaha dan upaya yang ingin didapat oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya yang mana pekerjaannya tersebut dapat mengancam dirinya yang berasal dari individu sendiri dan lingkungan kerjanya (Sobirin, 2013).

c. Rekan Kerja

Rekan kerja yang terdapat dalam suatu lingkungan kerja berpengaruh terhadap kondisi kerja, sangat erat kaitannya dengan suasana kerja yang terdapat pada suatu perusahaan baik mengenai hubungan antar sesama karyawan. Semakin positif hubungan antar karyawan semakin tinggi tingkat kepuasan dalam melakukan pekerjaan (Kusbandono, 2018)

d. Suasana

Suasana merupakan keadaan dimana pada tempat kerja karyawan yang berlandaskan nilai-nilai dasar yang dianut oleh rumah sakit yang bersangkutan, jika nilai - nilai dasar tersebut berjalan akan mempengaruhi kepuasan para karyawan di rumah sakit tersebut (Tulung and Kaluge, 2012).

e. Kerja Tim

Kerja sebagai proses kerja dinyatakan merupakan proses kerja dalam kelompok dengan adanya kepemimpinan yang partisipatif, tanggung jawab yang terbagi, penyamaan tujuan, komunikasi yang intensif, fokus pada masa depan, fokus pada tugas, bakat kreatif dan tanggapan yang cepat untuk mencapai tujuan organisasi (Riana and Aghata, 2016). Hal tersebut sangat berpengaruh bagi kepuasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.3. Batasan Masalah

Terdapat berbagai macam faktor kemungkinan penyebab masalah yang mempengaruhi budaya organisasi di RSJ Menur Surabaya, oleh karena itu dalam penelitian ini hanya membatasi pada faktor lingkungan dan individu pada unit kerja.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepentingan karyawan dalam *Organization Culture Health Index*?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan karyawan dalam *Organization Culture Health Index*?
3. Bagaimanakah tingkat keseimbangan antara kepentingan dan

kepuasan karyawan pada penilaian *Organization Culture Health Index* di RSJ Menur?

4. Apa saja isu strategis terkait *Organization Culture Health Index* di RSJ Menur?
5. Apa sajakah upaya rekomendasi untuk meningkatkan budaya organisasi di RSJ Menur?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1.5.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis *Organization Culture Health Index* tingkat kepentingan dan harapan karyawan terhadap budaya organisasi dengan metode *Importance Performance Analysis*.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis tingkat kepentingan karyawan dalam *Organization Culture Health Index*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan karyawan dalam *Organization Culture Health Index*.
3. Menganalisis tingkat keseimbangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan karyawan dalam *Organization Culture Health Index* di RSJ Menur.
4. Menyusun isu strategis terkait *Organization Culture Health Index* di

RSJ Menur.

5. Menyusun upaya rekomendasi untuk meningkatkan budaya organisasi di RSJ Menur.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti pendidikan khususnya mengenai bidang manajemen sumber daya manusia di Minat Studi Administrasi Rumah Sakit (MARS) Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Airlangga.

1.6.2. Bagi Rumah Sakit

1. Memberikan masukan dan umpan balik bagi manajemen RSJ Menur dalam rangka memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bermutu tinggi. Dengan meningkatnya kepuasan pasien diharapkan loyalitas karyawan terhadap rumah sakit akan meningkat pula.
2. Memberikan informasi tentang penilaian *Organization Culture Health Index* tingkat kepentingan dan harapan karyawan terhadap budaya organisasi di RSJ Menur.
3. Mendapatkan masukan guna menyusun desain pengelolaan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan menunjang visi dan misi organisasi di RSJ Menur.

1.6.3. Bagi Institusi Pendidikan

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap kegiatan mengajar dan upaya peningkatan mutu pendidikan dalam Program Studi Administrasi Kebijakan dan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
2. Sebagai sarana memperkaya kepustakaan ilmiah dan referensi studi lebih lanjut berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan berdasarkan analisis *gap* harapan dan penilaian karyawan.