

**PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI DAN KEPUASAN TERHADAP KINERJA KADER KESEHATAN DENGAN KOMITMEN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal)**

Dwi Hastuti
STIKES Cirebon
dwiastuti57@gmail.com

ABSTRAK

Pencapaian kegiatan penimbangan balita di Puskesmas Pagiyanten tahun 2015 sampai dengan 2017 sebesar 75,67% masih dibawah target 86% dan upaya untuk memotivasi ibu balita agar mau aktif berkunjung ke Posyandu membutuhkan dukungan eksternal, khususnya dari Kader Posyandu. Kader kesehatan menjadi pendorong, motivator dan penyuluh masyarakat. Tujuan penelitian ini memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh motivasi, kompetensi dan kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan dengan komitmen kerja sebagai variabel intervening (Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal).

Populasi dari penelitian ini adalah kader kesehatan yang aktif di wilayah puskesmas Pagiyanten, sampel penelitian adalah menggunakan teknik total sampling yaitu 96 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan analisis path.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa motivasi, kompetensi dan komitmen berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan, Variabel motivasi dan kepuasan berpengaruh terhadap komitmen kerja kader kesehatan. Kesimpulan tidak ada pengaruh motivasi, kompetensi dan kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan dengan komitmen kerja sebagai variabel intervening (Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal). Saran bagi pihak kepala Puskesmas, bahwa dalam rangka menciptakan kinerja kader kesehatan maka harus memperkuat motivasi dan kompetensi kader kesehatan terutama pada kompetensi pengetahuan, sikap dan keterampilan kader, dengan cara melalui pendidikan dan pelatihan serta menciptakan kinerja kader kesehatan yang tinggi.

Kata Kunci: *motivasi, kompetensi, kepuasan, komitmen kerja, kinerja kader kesehatan*

1. Pendahuluan

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, guna memberdayakan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, utamanya untuk mempercepat penurunan Angka Kematian Ibu dan Bayi (Depkes RI, 2009).

Pada saat ini pemantauan pertumbuhan merupakan kegiatan utama posyandu yang jumlahnya mencapai lebih dari 260 ribu yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013 menunjukkan bahwa sebanyak 74.5% (sekitar 15 juta) balita pernah ditimbang minimal 1 kali

selama 6 bulan terakhir, 60.9% diantaranya ditimbang lebih dari 4 kali. Sebanyak 65% (sekitar 12 juta) balita memiliki KMS (Kartu Menuju Sehat), kegiatan ini dilakukan di posyandu yang kini menjadi revitalisasi (Dinkes Jateng, 2014).

Hasil penimbangan bayi dan balita di posyandu disamping tergambar balita yang naik timbangannya juga diperoleh data balita BGM. BGM merupakan hasil penimbangan dimana berat badan balita berada di bawah garis merah pada KMS. Jumlah Balita di Kabupaten Tegal pada tahun 2017 dengan jumlah rata-rata 124.673 jiwa. Partisipasi masyarakat dalam penimbangan di posyandu di Kabupaten Tegal (D/S) tahun 2017 sebesar 78,5% angka ini lebih tinggi dari pencapaian pada tahun 2016 sebesar 76,23%, namun belum memenuhi target yaitu 86%. Target N/D tahun 2017 adalah 85% dan

cakupannya 77,5% (Dinkes Kabupaten Tegal, 2017).

Berdasarkan data gizi dari Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal bahwa puskesmas Pagiyanten yang terdiri dari 11 desa dengan jumlah penduduk 67.029 jiwa, 50 posyandu dengan kasus Balita dengan Gizi Buruk berjumlah 122 balita atau 2,89 % dan Balita dengan gizi kurang tahun 2016 berjumlah 507 balita atau 11,99 % dan pada tahun 2017 target D/S adalah 86%, cakupannya 78,57%. Hasil penimbangan yang naik dari seluruh balita yang ditimbang (N/D) dengan target N/D tahun 2017 yaitu 85% cakupannya adalah 77,5% (Dinkes Kabupaten Tegal, 2017).

Hasil kegiatan penimbangan balita di Puskesmas Pagiyanten tahun 2015 sampai dengan 2017 untuk cakupan penimbangan seluruh balita yang ditimbang per seluruh balita (D/S) walaupun ada peningkatan tetapi masih dibawah target. Target D/S tahun 2017 adalah 86% dan cakupannya 78,5%. Angka D/S menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penimbangan di posyandu. Peningkatan hasil tersebut seiring dengan kenaikan kegiatan penyuluhan yang dilakukan petugas kepada masyarakat tentang pentingnya penimbangan balita secara teratur tiap bulan dalam setiap pertemuan kader maupun kegiatan sosial lainnya.

Keberhasilan Posyandu, terutama dalam pelayanan untuk balita tergambar melalui cakupan SKDN, dimana S adalah jumlah Semua balita yang ada diwilayah kerja Posyandu, K adalah jumlah balita yang memiliki KMS / Buku KIA, D adalah jumlah balita yang ditimbang, dan N adalah jumlah balita yang naik berat badannya. Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur keberhasilan Posyandu adalah cakupan D/S yang menggambarkan tingkat partisipasi / peran serta masyarakat dalam kegiatan Posyandu (Depkes RI, 2011).

Kader kesehatan masyarakat bertanggungjawab terhadap masyarakat setempat serta pimpinan-pimpinan yang ditunjuk oleh pusat-pusat pelayanan kesehatan. Diharapkan mereka dapat melaksanakan petunjuk yang diberikan oleh para pembimbing dalam jalinan kerja dari sebuah tim kesehatan (Meilani, 2009). Kader Posyandu memiliki tugas-tugas tertentu.

Menurut Yulifah dan Johan (2009), tugas kader meliputi persiapan dan hari buka posyandu dan di luar posyandu Menurut Iswarawanti (2010), secara teknis, tugas kader yang terkait dengan gizi adalah melakukan pendataan balita, melakukan penimbangan serta mencatatnya dalam Kartu Menuju Sehat (KMS). Kader juga memberikan makanan tambahan, mendistribusikan vitamin A, melakukan penyuluhan gizi serta kunjungan kerumah ibu yang menyusui dan ibu yang memiliki balita.

Kader diharapkan berperan aktif dan mampu menjadi pendorong, motivator dan penyuluh masyarakat. Kader diharapkan dapat menjembatani antara petugas/ahli kesehatan dengan masyarakat serta membantu masyarakat mengidentifikasi dan menghadapi/ menjawab kebutuhan kesehatan mereka sendiri. Kader juga diharapkan dapat menyediakan informasi bagi pejabat kesehatan berwenang yang mungkin tidak dapat mencapai masyarakat langsung, serta mampu mendorong para pejabat kesehatan di sistem kesehatan agar mengerti dan merespons kebutuhan masyarakat. Kader dapat membantu mobilisasi sumber daya masyarakat, mengadvokasi masyarakat serta membangun kemampuan lokal.

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Dengan mengevaluasi kompetensi yang dimiliki seseorang, maka akan dapat memprediksikan kinerja orang tersebut. Setiawati (2013) menyatakan bahwa kompetensi, yang terdiri dari: pengetahuan, keterampilan dan pengalaman kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja, dengan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja adalah pengetahuan.

Kepuasan kader menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja kader yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran kesehatan. Manajemen harus dapat mendorong sumber daya

manusia agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing dengan berusaha meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini dapat mempertahankan kader kesehatan, dan selain itu kader kesehatan juga dapat dijadikan sebagai mitra utama yang baik dalam penunjang keberhasilan suatu program kesehatan.

Hasil penelitian Susan *et al.* (2012) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat motivasi pada kinerja disebabkan perubahan cara motivasi yang dilakukan oleh manajemen. Peter dan Bram (2009), Muogbo (2013), Shanthakumary (2012) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pushpakumari (2008) menyatakan bahwa sikap seorang karyawan penting bagi manajemen, karena mereka menentukan perilaku pekerja dalam organisasi. Penelitian Dhermawan dkk. (2012) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja kader kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen *et al.* (2006) dan Suliman (2002) yang mengemukakan bahwa komitmen kerja memiliki korelasi positif dengan kinerja kader kesehatan. Hasil penelitian masih menunjukkan arah yang positif meskipun nilainya tidak signifikan pada α 5%.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pengaruh motivasi, kompetensi dan kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan dengan komitmen kerja sebagai variabel intervening (Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal)“..

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena bermaksud menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah dibuat sesuai dengan indikator penelitian dan juga berdasarkan data sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah kader kesehatan di wilayah puskesmas Pagiyanten yang berjumlah 96 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *total sampling* yaitu teknik sampling

yang dilakukan dengan mengambil semua populasi yang berjumlah 96 responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Skala yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator variabel dalam kuisisioner adalah Skala Likert. Analisis data menggunakan regresi linier berganda setelah terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik dan uji kelayakan model.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Uji Validitas Validitas

Uji validitas menggunakan koefisien korelasi Product Momen Pearson. Butir kuesioner dinyatakan sah atau valid, jika $R_{hitung} > R_{tabel}$, uji validitas dilakukan pada 40 responden di luar responden penelitian, sehingga didapatkan R_{tabel} adalah 0,312. Hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17, maka kuesioner tentang motivasi (X1), kompetensi (X2), kepuasan (X3), komitmen kerja (M) dan kinerja kader kesehatan (Y) dinyatakan valid karena R_{hitung} masing-masing butir kuesioner diatas nilai R_{Tabel} , 0,312.

b. Reliabilitas

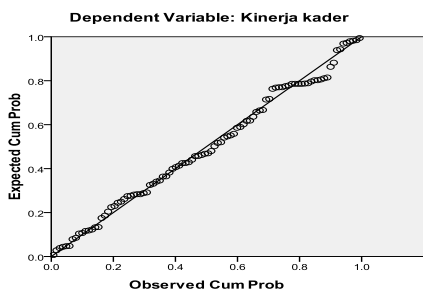
Tabel 1 Reliabilitas

Variabel	Alpha
Motivasi (X1)	0,703
Kompetensi (X2)	0,922
Kepuasan (X3)	0,832
Komitmen kerja (M)	0,917
Kinerja kader kesehatan (Y)	0,840

Dari kelima variabel nilai r alpha yang dihasilkan bernilai positif dan lebih besar dari 0,06. Hasil keseluruhan instrumen penelitian ini handal.

c. Pengujian Persyaratan Analisis

1) Uji Normalitas



Gambar 1. Normalitas Data

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penyebaran data (titik) pada Normal P-Plot of Regression Standardized dari variabel terikat menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

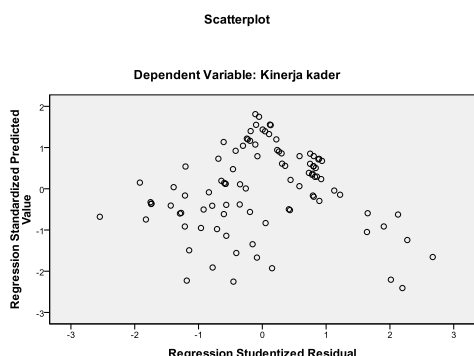
2) Uji Multikolinieritas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinier

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Motivasi	0.747	1.340
	Kompetensi	0.810	1.235
	Kepuasan	0.755	1.324
	Komitmen kerja	0.743	1.347

Hasil uji multikolinieritas pada pada tabel di atas diketahui bahwa hasil *tolerance* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,1, sedangkan nilai Varians Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10. Sehingga model regresi dalam penelitian ini tidak ada masalah multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Scatter Plot

Gambar di atas tidak menunjukkan adanya pola tertentu yang berarti tidak terjadi heterokodesitas dalam model regresi.

d. Pengujian Hipotesis

Tabel 3 Regresi I
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.279	5.829		2.278	.025
	Motivasi	.234	.099	.225	2.360	.020
	Kompetensi	.016	.097	.015	.165	.869
	Kepuasan	.358	.091	.373	3.954	.000

a. Dependent Variable: komitmen

Analisis hasil berdasarkan tabel 4 adalah sebagai berikut:

- 1) Motivasi berpengaruh terhadap komitmen kerja (H4), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.025 < 0.05$ (**H4 diterima**), maka motivasi secara statistik mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen kerja.
- 2) Kompetensi berpengaruh terhadap komitmen kerja (H5), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.869 > 0.05$ (**H5 ditolak**), maka kompetensi secara statistik tidak mempunyai pengaruh terhadap komitmen kerja.
- 3) Kepuasan berpengaruh terhadap komitmen kerja (H6), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ (**H6 diterima**), maka kepuasan secara statistik mempunyai pengaruh yang positif terhadap komitmen kerja.

Tabel 4 Regresi 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.252	4.765		1.522	.132
	Motivasi	.278	.081	.285	3.418	.001
	Kompetensi	.206	.077	.211	2.676	.009
	Kepuasan	.020	.078	.023	.260	.795
	Komitmen	.424	.083	.453	5.107	.000

a. Dependent Variable: kinerja kader

Analisis hasil berdasarkan tabel 4 adalah sebagai berikut:

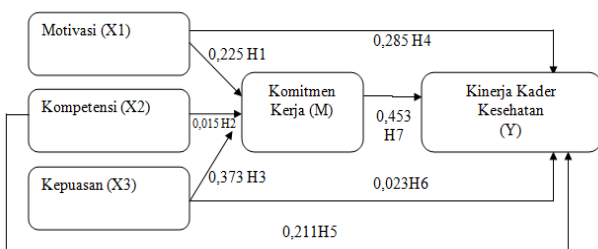
- 1) Motivasi berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan (H1), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$ (**H1 diterima**), maka

motivasi secara statistik mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan

- 2) Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan (H2), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.009 < 0.05$ (**H2 diterima**), maka kompetensi secara statistik mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan.
- 3) Kepuasan berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan (H3), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.795 > 0.05$ (**H3 ditolak**), maka kepuasan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kader kesehatan.
- 4) Komitmen kerja berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan (H7) , diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ (**H7 diterima**), maka komitmen kerja secara statistik mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan.

Path Analysis

Uji *Path analysis* digunakan untuk membuktikan apakah variabel komitmen kerja menjadi variabel yang memediasi antara motivasi, kompetensi dan kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan. Analisis dilakukan berdasarkan dari nilai *standardized coefficients* dari hasil regresi seperti pada tabel 5.19 dan tabel 5.20 dan dapat dibuat analisis jalur sebagai berikut :



Gambar 3. Analisis Path

Berdasarkan dari gambar analisis jalur maka dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Analisis jalur motivasi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja
 - a. Pengaruh langsung motivasi terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,285.
 - b. Pengaruh motivasi terhadap komitmen kerja sebesar 0,225 dan pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,453, dengan demikian pengaruh tidak langsung

motivasi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja adalah sebesar $0,225 \times 0,453 = 0,101$

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh tidak langsung motivasi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja lebih kecil dibanding pengaruh langsung motivasi terhadap kinerja kader kesehatan, sehingga dapat disimpulkan komitmen organisasi tidak mampu menjadi variabel yang memediasi antara motivasi terhadap kinerja kader kesehatan

2. Analisis jalur kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja
 - a. Pengaruh langsung kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,211.
 - b. Pengaruh kompetensi terhadap komitmen kerja sebesar 0,015 dan pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,453, dengan demikian pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja adalah sebesar $0,015 \times 0,453 = 0,0067$

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja lebih kecil dibanding pengaruh langsung kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan, sehingga dapat disimpulkan komitmen kerja tidak mampu menjadi variabel yang memediasi antara kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan.

3. Analisis jalur kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja
 - a. Pengaruh langsung kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,023.
 - b. Pengaruh kepuasan terhadap komitmen kerja sebesar 0,373 dan pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja kader kesehatan sebesar 0,453, dengan demikian pengaruh tidak langsung kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja adalah sebesar $0,373 \times 0,453 = 0,168$.

Hasil perhitungan menunjukkan pengaruh tidak langsung kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan melalui komitmen kerja lebih besar dibanding pengaruh

langsung kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan, sehingga dapat disimpulkan komitmen kerja mampu menjadi variabel yang memediasi antara kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan.

PEMBAHASAN

Pengaruh motivasi terhadap kinerja kader kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah puskesmas Pagiyanten ($pvalue$ $0.048 < 0.05$), motivasi menjadi menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal sehingga dapat menjadikan kinerja kader kesehatan menjadi baik dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Semakin tinggi motivasi kerja kader kesehatan maka semakin tinggi kinerja kader kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perolehan skor paling banyak terdapat pada interval dengan kategori tinggi yaitu sebanyak 31 responden (32,3%), artinya sebagian besar mempunyai motivasi yang tinggi dilihat dari semangat bekerja dengan baik, meningkatkan segala kemampuannya untuk melakukan kegiatan posyandu sehingga berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Hal ini juga dapat dilihat berdasarkan umur responden dengan rata-rata 41 tahun, adapun hasil kinerja kader kesehatan didapatkan dalam kategori sangat tinggi (52,1%), artinya banyak responden yang melakukan pekerjaan sebagai kader kesehatan dengan baik baik yang berhubungan dengan pelaksanaan posyandu, penyuluhan kesehatan serta pedampingan kesehatan pada peningkatan kesehatan masyarakat dikareakan motivasi kerja kader posyandu yang tinggi.

Hasibuan dalam Prabu (2005) yang menyatakan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan. Keinginan ini terjadi secara terus-menerus dan hanya akan berhenti bila akhir hayatnya tiba. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator. Motivasi

mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahannya agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Koesmono (2005), Ayu dan Suprayetno (2008) serta Harry Murti (2013) yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, semakin tinggi atau positif motivasi kerja pegawai maka berdampak pada semakin tinggi kinerja pegawai.

Seorang pegawai memiliki motivasi yang tinggi akan mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien dan memiliki kinerja yang baik. Penelitian Lubis (2008), Suryantari (2012), Febriana dan Indrawati (2013), Safwam dan Abdullah (2014) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja kader kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan ($pvalue$ $0.009 < 0.05$), responden dengan kompetensi yang tinggi tentang tugas pokok dan fungsi posyandu akan melakukan pekerjaan posyandu dengan baik, mengerjakan pekerjaannya tidak harus digerakkan oleh pimpinan akan tetapi atas pemahamannya dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil ini didukung dari karakteristik responden yang banyak pendidikan SLTA terdapat 52 orang (54,17%) dan yang berpendidikan Sarjana terdapat 2 orang (2,08%), sehingga didapatkan kompetensi yang sangat tinggi (53,7-60) yaitu 22 responden (45,8%), hal ini berarti bahwa sebagian besar responden mempunyai pengetahuan, sikap dan keterampilan yang baik berkaitan tugas posyandu baik pada pelaksanaan posyandu, melakukan penyuluhan kesehatan dan pendampingan masyarakat dalam hidup bersih dan sehat. Hasil implikasi dari kompetensi tersebut berdampak pada kinerja

kader kesehatan didapatkan dalam kategori sangat tinggi, artinya banyak responden yang melakukan pekerjaan sebagai kader kesehatan dengan baik dikarenakan faktor kompetensi kader posyandu yang tinggi.

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi (Notoatmodjo, 2007).

Kinerja kader kesehatan dapat ditingkatkan apabila kompetensi sumber daya manusia yang ada dapat ditingkatkan. Dalam hal ini kinerja dapat ditingkatkan dengan adanya perhatian terhadap setiap indikator kompetensi sumber daya manusia seperti pengetahuan, sikap dan ketrampilan. Dengan memperhatikan hal tersebut maka akan menghasilkan kader kesehatan yang dapat memaksimalkan kinerja dalam setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian oleh Yanti, Hasballah, Mulyadi (2016) kompetensi kader berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai kader. Sulistyorini (2015), kompetensi yang dimiliki kader kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan dalam penimbangan balita. Kader memiliki kompetensi yang bagus, karena kemampuan dan karakteristik yang dimilikinya, berupa pengetahuan, ketrampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan pada tugas jabatannya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Pengaruh kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan (p -value $0.795 > 0.05$), dimana kepuasan menjadi kader kesehatan dalam

hal ini berkaitan dengan kompensasi yang didapatkan tidak berpengaruh terhadap kinerja kader kesehatan. Kader kesehatan bersifat suka rela yang bertanggung jawab terhadap masyarakat setempat.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan kerja kader kesehatan dalam kategori tinggi dan sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 25 responden (26%), artinya kepuasan kader kesehatan yang tinggi yaitu mempunyai perasaan yang senang dalam melakukan kegiatan sebagai kader kesehatan sehingga menghargai segala sesuai yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh kader kesehatan tidak berimplikasi pada kinerja yang baik saja tetapi hasil kinerja kader kesehatan terdapat dalam kategori rendah.

Kader posyandu seyogyanya membantu pemerintah daerah setempat dan masyarakat setempat untuk mengambil inisiatif dan harus memperlihatkan adanya kemauan untuk setiap kegiatan yang berkaitan dengan upaya membangun masyarakat. Seyogyanya para kader kesehatan posyandu itu selalu mempertimbangkan tentang apa yang dapat diselesaikan di wilayah tersebut dengan menggunakan sumber daya lokal milik masyarakat setempat, dan tentu saja dalam batas biaya yang masih dapat dicapai oleh masyarakat setempat pula (Heru, 2012).

Kepuasan merupakan bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain (Pohan, 2007). Kepuasan terjadi sebagai hasil berpengaruhnya antara ketrampilan, pengetahuan, sikap dan penyediaan sarana. Tingkat kepuasan juga sangat subjektif, antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain (Winarti, 2007).

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Chasanah (2013) bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan kinerja kader Posyandu di Dusun Blendangan Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($p=0,000 < 0,05$). Purwanti dan Haryati (2012) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara

tingkat kepuasan dengan kinerja kader. Kepuasan yang dimaksud mencakup kepuasan terhadap gaji yang diterimanya, kemampuan manajerial, tugas pokok dan fungsinya, serta dukungan sosial dari rekan kerja.

Pengaruh motivasi terhadap komitmen kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi secara statistik mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen kerja (*pvalue* 0.020 < 0.05), hal ini berarti bahwa keberadaan komitmen kerja dapat terwujud berdasarkan kuatnya motivasi kerja kader kesehatan. Motivasi akan menggerakkan kader kesehatan dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi yang merupakan suatu dorongan jiwa yang membuat seseorang pekerja tergerak untuk melakukan tindakan yang produktif, baik yang berorientasi kerja menghasilkan uang maupun yang tidak, hasil dorongan kerja yang baik berdampak pada kinerja kader kesehatan yang baik pula.

Dorongan yang kuat dalam diri individu merupakan salah satu usaha untuk melakukan kegiatan yang mengarah pada tujuan meningkatkan derajat kesehatan yaitu ditunjukkan dengan adanya sikap kader kesehatan dalam menjalankan pekerjaannya. Jika pengaruh yang ditimbulkannya besar, maka dorongan kerja besar pula. Dalam organisasi motivasi mempunyai peranan penting karena menyangkut langsung pada unsur manusia dalam organisasi (Sarworini, 2014).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Wardani (2015), Yuyuk Liana (2014) dan Putri (2015) yang menemukan bahwa motivasi kerja karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasional, dengan motivasi kerja yang tinggi berdampak pada semakin baik komitmen organisasi. Penelitian Suwardi dan Joko Utomo (2011) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan. Mendukung penelitian Wibowo (2013) yang menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional; serta mendukung penelitian Kusnilawati (2013) yang telah menyatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan.

Pengaruh kompetensi terhadap komitmen kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen kerja (*pvalue* 0.869 > 0.05), kompetensi bukan merupakan faktor untuk membentuk komitmen kerja atau keberadaan komitmen kerja dapat terwujud tanpa melihat kompetensi kader kesehatan. Sumberdaya manusia yang berkualitas guna mendukung organisasi untuk mencapai keberhasilan dan kemajuan di masa yang akan datang dan menghadapi segala tantangan atau ancaman baik eksternal maupun internal yang terjadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja kader kesehatan sebagian besar dalam kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 36 responden (37,5%), artinya responden mempunyai komitmen kerja yang tinggi sehingga mempunyai sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja dan selalu berusaha bekerja lebih keras dalam melakukan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Hasil komitmen tersebut bukan karena kompetensi kader kesehatan akan tetapi karena dorongan dalam diri dan luar kader kesehatan.

Menurut pernyataan dari Steers dan Porter (2013) bahwa komitmen merupakan suatu keadaan individu dimana individu menjadi terikat oleh tindakannya. Melalui tindakan ini akan menimbulkan keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya. Jadi dengan memiliki komitmen maka akan melaksanakan tugasnya dengan baik bahkan mereka semakin loyal dan setia terhadap organisasi tersebut. Dengan komitmen yang kuat maka pekerja akan lebih memiliki kemampuan dan kemauan untuk menyalurkan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini berbanding kebalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sujana (2012) dan Fadli dkk. (2012) menunjukkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, yang artinya bahwa pegawai dengan kompetensi tinggi akan meningkatkan komitmen pegawai terhadap

organisasi. Hal ini juga tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sibagariang (2013), Yuyuk Liana (2014) dan Suareni Dewi (2017) yang menemukan bahwa sumber daya manusia berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasi, semakin baik kualitas sumber daya manusia maka berdampak pada komitmen organisasi yang baik.

Pengaruh kepuasan terhadap komitmen kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap komitmen kerja ($pvalue\ 0.000 < 0.05$), kepuasan yang didapatkan oleh kader kesehatan akan meningkatkan komitmen kerja kader kesehatan. Komitmen mencerminkan keinginan kader kesehatan untuk selalu terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Komitmen kerja yang tinggi biasanya menyebabkan seorang pekerja memiliki rasa memihak yang tinggi pada suatu instansi, yang disebabkan karena responden merasa puas dengan pencapaian akan harapan yang diinginkan oleh kader kesehatan.

Menurut Oei (2010) komitmen kerja adalah kekuatan relatif pengenalan pada keterlibatan dari dalam diri seorang individu dalam organisasi tertentu. Komitmen merupakan dedikasi atau pengabdian seseorang terhadap pekerjaannya dan ia memandangnya sebagai kebutuhan dan sangat penting dalam hidupnya.

Meyer & Allen (2011) menyatakan bahwa perasaan semacam itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi. Namun adanya *normative commitment* diharapkan memiliki hubungan yang positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan, seperti *job performance*, *work attendance*, dan *organizational citizenship*. *Normative commitment* akan berdampak kuat pada suasana pekerjaan (Allen & Meyer, 2007).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Syahdina Devi Maharani (2013), Santoso (2014) dan Zahra (2015) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh variabel kepuasan terhadap variabel komitmen kerja, karena penggerak komitmen

kerja adalah motivasi yang timbul dari diri sendiri untuk melakukan pekerjaan.

Pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja kader kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan ($pvalue\ 0.000 < 0.05$), dengan komitmen yang kuat akan memungkinkan seseorang bisa mengeluarkan sumber daya fisik, mental dan spritual tambahan yang bisa diperoleh, sebaliknya tanpa komitmen maka pekerjaan-pekerjaan besar akan sulit terlaksana. Maka disimpulkan bahwa semakin tinggi seorang pegawai memegang komitmen kerja maka akan semakin tinggi pula kinerja organisasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja yang tinggi biasanya menyebabkan seorang pekerja memiliki rasa memihak yang tinggi pada suatu instansi atau beban kerja yang diembannya sehingga berdampak pada kinerja sesuai dengan protap yang ditentukan atau kinerja menjadi lebih baik yang berarti bahwa banyak responden yang melakukan pekerjaan sebagai kader kesehatan dengan baik baik yang berhubungan dengan pelaksanaan posyandu, penyuluhan kesehatan serta pedampingan kesehatan pada peningkatan kesehatan masyarakat dikareakan motivasi kerja kader posyandu yang tinggi.

Kader kesehatan yang memiliki kepercayaan yang kuat dan menerima nilai-nilai dan tujuan dari adanya kader kesehatan, mempunyai kemauan yang kuat untuk berusaha dan bekerja keras untuk mencapai target organisasi, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Sehingga jika seorang pegawai memegang prinsip atau komitmen kerja, maka hal ini akan mendongkrak kinerja kader kesehatan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Sibagariang (2013), Yuyuk Liana (2014) dan Suareni Dewi (2017) yang menemukan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut 1) Motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal 2). Kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal.3). Kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 4). Motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen kerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 5) Kompetensi tidak mempunyai pengaruh terhadap komitmen kerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 6). Kepuasan mempunyai pengaruh terhadap komitmen kerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 7) Komitmen kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 8) Komitmen kerja tidak dapat menjadi variabel *intervening* pengaruh motivasi terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 9) Komitmen kerja tidak dapat menjadi variabel *intervening* pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal. 10) Komitmen kerja menjadi variabel *intervening* pengaruh kepuasan terhadap kinerja kader kesehatan di wilayah Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal.

5. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi kepala Puskesmas, bahwa dalam rangka menciptakan kinerja kader kesehatan maka harus memperkuat motivasi dan kompetensi kader kesehatan terutama pada kompetensi pengetahuan, sikap dan keterampilan kader, dengan cara melalui pendidikan dan pelatihan serta menciptakan kinerja kader kesehatan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu dan Suprayetno.2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kader di Wilayah Kerja Puskesmas Pante Bidadari Lhok Nibong Kecamatan Aceh Timur* dalam [Http://www.jurnalsimtakup.uui.ac.id](http://www.jurnalsimtakup.uui.ac.id). Diakses pada tanggal 16 Januari 2018.
- Budioro, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta
- Chasanah, 2013. Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Dalam Pelayanan Posyandu, *Artikel*. STIKES Wira Husada Yogyakarta,
- Chen, Jui Chen, Colin Silverthorne, Jung Yao Hung.2006. Organization. Communication, Job Stress, Organizational Commitment, and Job. Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America. *Leadership and Organization Development Journal* 27.4.: 242-249
- Depkes RI, 2009. Kebijakan Revitalisasi Posyandu Melalui Pengembangan Desa. Siaga, Dirjen Binakesmas. Jakarta. *Depkes RI*
- Depkes RI, 2011, Buku Panduan Kader Posyandu Menuju Keluarga. Sadar Gizi. Jakarta: Kemenkes RI
- Dhermawan dkk. 2012. Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di PTPN X Jember
- Dinkes Jateng, 2014. *Profil Kesehatan Jawa Tengah*. Semarang: Dinkes Jateng
- Dinkes Kabupaten Tegal, 2017. *Profil Kesehatan Kabupaten Tegal*. Tegal: Dinkes Kab. Tegal
- Fadli dkk.2012. Pengaruh brand image terhadap loyalitas pelanggan pada farini beauty klinik jalan kartabumi no,23 karawang. *Jurnal managemen vol.10 no.3. Feist*,
- Febriana dan Indrawati.2013. Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Serta Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Kerja Karyawan Hotel The Niche Bali. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 2: No.5
- Harry Murti. 2013. Pengaruh Motivasi. Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel

- Pemediasi Kepuasan. Kerja Pada PDAM Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi.JRMA*. Vol. 1 No. 1, Februari 2013.
- Heru, 2012. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT “X” Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.JRMSI*, Vol. 4: No. 1
- Iswarawanti. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Koesmono. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT, Refika Aditama, Bandung
- Lubis. 2008., Pengaruh pelatihan dan Kompetensi. Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan. *Jurnal*.
- Meilani, 2009. *Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Meyer & Allen.2011. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuanance and Normative Commitment to Organization*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2007. *Pendidikan dan Perilaku kesehatan*.Cetakan 2 Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Oei.2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Utama.
- Pohan, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian & Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prabu, Anwar, 2005. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim,. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya* Vol. 3 No 6 Desember 2005.
- Pushpakumari.2008. *he Impact of Job Satisfaction on Job Performance: An Empirical Analysis*. India: University of India
http://wwwbiz.meijo.ac.jp/SEBM/file/rons_o/2008.html. Diakses 23 Januari 2018
- Putri.2015. *nalisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Medis Poliklinik Rawat Jalan RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2004*. Jurnal. Universitas Diponegoro. Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/14547/>. Diakses 25 Januari 2018.
- Safwam dan Abdullah. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Santoso.2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri.Persero. Tbk Makassar. *Jurnal. Universitas Hasanuddin*. Makasar. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1552>. Diakses 17 Januari 2018.
- Sarworini. 2014. Hubungan Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Administrasi Bisnis.JAB./Vol. 17 No. 2 Desember 2014*
- Shanthakumary.2012. *Impact Of Compensation On Employee Performance: Empirical Evidence From Banking Sector Of Pakistan*. *International Journal Of Business And Social Science*. Vol 5: No2
- Sibagariang.2013., *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen, Organisasi Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja SKPD*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri: Padang
- Steers dan Porter.2013. *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. *Journal of Applied Psychology*, 2013, 59, 603-609
- Suareni Dewi.2017. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah. *JRBI*. Vol 1. No 1. Hal: 13-30.
- Sujana.2012. *Dasar-dasar Proses Belajar*, Bandung: Sinar Baru
- Suliman.2002. *Is It A Really a Mediating Construct?*. *Journal of Management Development*, Vol. 21.
- Sulistiyorini.2015. Pengaruh Pelatihan Kader Posyandu terhadap Motivasi dan Keaktifan Sebagai Prokes.Promotor Kesehatan Desa. dalam Pencegah Penyakit Dipteri Pada. Anak Balita Di Desa

- Karangharjo Kecamatan Silo. Kabupaten Jember.
- Susan *et al.* 2012. *Manajemen Keuangan*. Bandung: *Pustaka*.
- Susanti. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening.
- Suwardi dan Joko Utomo. 2011. Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen kerjaonal Terhadap Kinerja Pegawai. Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati. *Analisis Manajemen* Vol. 5 No. 1 Juli 2011
- Syahdina Devi Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen. Sumber Daya Manusia. Teori, Kuisisioner dan Analisis Data*. Malang: UIN.
- Wardani, Tri. 2011 *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan ibu balita ke posyandu. Studi di kelurahan Cawaban wilayah kerja puskesmas Margadana kota Tegal tahun 2011*. Tegal: 2011
- Winarti, 2007. *Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di IRNA RSUD Wonosari Yogyakarta*. Stikes Wira Husada Yogyakarta. Skripsi.
- Yanti, Hasballah, Mulyadi. 2016. Pengaruh Motivasi, Perilaku, Pemimpin dan Kesempatan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Biak Papua. *Jurnal*.
- Yulifah dan Johan. 2009. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Jakarta: Salemba Medika
- Yuyuk Liana. 2014. Iklim Organisasi dan Motivasi Beprestasi terhadap. Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol.1.
- Zahra. 2015. Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen kerja Melalui Aspek Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepercayaan Pada Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa Volume 8, No.1 Tahun 2015*