

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan klinik di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2011 tentang klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.<sup>1</sup>

Kebijakan SJSN, BPJS dan sistem rujukan pada pelayanan kesehatan pada Undang-undang no. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pasal 6 ayat 1 dan Pasal 9 ayat 1 menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan. Pasal 11 butir d menyebutkan, membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan pemerintah. Selain itu dalam pasal 11 butir d menyebutkan, BPJS berwenang membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.<sup>2</sup>

Peraturan Menteri Kesehatan no. 001 tahun 2012, pasal 2 menyebutkan pelayanan kesehatan perorangan terdiri dari tingkat pertama, kedua dan ketiga. Pasal 4 (1) menyebutkan, pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama.<sup>3</sup>

Klinik dan Laboratorium Satmoko merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang kesehatan, yang berada di bawah naungan PT. Bhakti Putra Satmoko. Didirikan pada tanggal 5 Februari 2011. Setelah hampir satu tahun berdiri, ditengah-tengah proses pengurusan perijinan yang semula bernama Klinik Profsats Medika

mengalami pergantian nama menjadi Klinik dan Laboratorium Satmoko, yang resmi digunakan sejak Januari 2012, akan tetapi ada pergantian manajemen, pada manajemen yang baru ini dikelola oleh Halo Dokter. Klinik Satmoko mempunyai 24 karyawan yaitu karyawan tetap 15 dan karyawan kontrak 9, Klinik Satmoko mempunyai berbagai fasilitas yang salah satunya peserta bpjs dan non bpjs(umum) karena klinik satmoko termasuk klinik faskes tingkat pratama yang mempunyai sistem kapitasi pada peserta BPJS.

Di Klinik Satmoko Sampangan mempunyai 1 tempat pendaftaran, mempunyai 1 administrasi dan 1 bagian umum yang bertugas pada pendaftaran yang melayani kurang lebih 200 pasien perharinya yang terdiri dari pada pasien umum dan pasien bpjs. Standar waktu pelayanannya mulai pukul 08.00-13.00 (pagi) dan dilanjutkan 13.00-21.00 (sore). Akan tetapi karyawan di Klinik Satmoko cenderung bosan pada saat melakukan pekerjaannya karena dari manajemennya yang selalu melakukan *briffing* pada saat pelayanan berlangsung sehingga karyawan menjadi jenuh dan tidak terfokus pada kerjanya, pada setiap karyawan mempunyai tugas pokok dan fungsi dimasing-masing bagiannya. Disisi lain pada fasilitas pelayanan pendukung untuk karyawan yang minim membuat karyawan tidak nyaman untuk melakukan pekerjaannya. Suasana dan lingkungan pekerjaan yang hanya monoton sangat berpengaruh sekali pada kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan di klinik tersebut. Hal ini akan berpengaruh pada kepuasan karyawan itu sendiri. Kepuasan Kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.<sup>4</sup>

Berdasarkan masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan kerja pada karyawan di Klinik Satmoko Sampangan dengan judul “Kepuasan Kerja pada Karyawan di Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang tahun

2015". Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan di Klinik Satmoko Sampangan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah seperti diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan ini bagaimana kepuasan kerja pada karyawan di Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Menggambarkan kepuasan kerja pada karyawan di Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang.

### 2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan secara kuantitatif kepuasan kerja pada karyawan di Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Klinik Kesehatan

Dapat memberikan atau berbagi pemikiran bagi klinik kesehatan dalam tingkat kepuasan kerja pada karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna meningkatkan kualitas pada klinik tersebut.

### 2. Bagi Fakultas Kesehatan Udinus

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka bagi pengembangan pada pengetahuan maupun ilmu kesehatan masyarakat dan sebagai pembandingan antara teori dengan permasalahan di lapangan.

### 3. Bagi Mahasiswa

Sebagai wacana untuk memperbanyak pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang manajemen kesehatan dalam

penerapan praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan pada peneliti.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1**  
**Keaslian Penelitian**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian dan tahun</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Rachmat Hidayat	Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel : Pengetahuan, sikap, perilaku</li> <li>- Sampel : Semua staf pada bank-bank pemerintah dan swasta</li> <li>- Metode : cross sectional</li> </ul>	Adanya pengaruh langsung dan positif yang signifikan dari kepemimpinan terhadap komunikasi organisasional dan komitmen organisasional
Vannecia Marchelle S, Drs. Eddy M, Sutanto, M.Sc dan Roy Setyawan, S.kom.,MM.,MSM.	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti JATIM (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel bebas : kepuasan kerja dan loyalitas kerja</li> <li>- Variabel terikat : organisasional citizenship behaviour</li> <li>- Sampel : Karyawan PT. Surya Timur Jatim</li> <li>- Metode : regresi linier berganda dan crosstab</li> </ul>	Kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap organisasion citizenship behaviour karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

**Tabel 1.1**  
**Keaslian Penelitian**

Ni Made Dwi P, I Gede Riana	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan (2014)	- metode : cross sectional - pengambilan sampel : proportional random sampling - sampel : karyawan Hotel Bali Hyatt Sanur	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional maupun kualitas layanan, meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan kesediaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan terbaik
--------------------------------	--	--	---

Perbedaan dengan yang akan diteliti yaitu yang pertama pada penelitian yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan tahun 2013, peneliti meneliti tentang variabel pengetahuan, sikap, perilaku, dengan metode cross sectional dan sampelnya semua staff bank-bank pemerintah dan swasta. Yang kedua penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti JATIM tahun 2013, peneliti meneliti tentang variabel bebas kepuasan kerja dan loyalitas kerja, variabel terikat organizational behaviour citizenship dan karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim, sampelnya karyawan PT Surya Timur Jatim dan metodenya regresi linier berganda dan crosstab. Yang ketiga penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan tahun 2014. Peneliti meneliti tentang variabel pada karyawan Hotel Hyatt Sanur, dengan metode cross sectional dan pengambilan sampelnya dengan propotional random sampling, sampelnya karyawan Hotel Bali Hyatt Sanur. Sedangkan penelitiannya berjudul Kepuasan Kerja pada Karyawan di Klinik Satmoko Sampangan Semarang tahun 2015 dengan variabel yang diteliti antara lain kepuasan kerja pada karyawan, sampelnya karyawan pada Klinik Satmoko dan metodenya deskriptif kuantitatif. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada waktu dan tempat penelitian serta pada variabel-variabel yang digunakan.

#### **F. Lingkup Penelitian**

1. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini dibatasi pada bidang ilmu Manajemen Kesehatan.

2. Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan kerja.

3. Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian berada pada Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang.

4. Lingkup metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara.

5. Lingkup Obyek/Sasaran

Obyek pada penelitian ini adalah karyawan Klinik Satmoko Sampangan Kota Semarang.

6. Lingkup waktu

Penelitian dilaksanakan bulan September 2015.