



Karya Ilmiah

**KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI KLINIK
SATMOKO SAMPANGAN KOTA SEMARANG
TAHUN 2015**

ALIM MUKTI

NIM. D11.2011.01333

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

**KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI KLINIK
SATMOKO SAMPANGAN KOTA SEMARANG
TAHUN 2015**

Disusun Oleh:
ALIM MUKTI
D11.2011.01333

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi Tugas Akhir
(SIADIN)



KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DI KLINIK SATMOKO SAMPANGAN KOTA SEMARANG TAHUN 2015

Alim Mukti^{*)}, Eti Rimawati, SKM, M.Kes^{*)}

^{*)} Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

^{*)} Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

E-mail : alimmukti92@gmail.com, eti.rimawati@dsn.dinus.ac.id

ABSTRACT

Background: Operation of clinics in Indonesia has been stipulated in the Regulation of the Minister of Health No. 28 in 2011 about the clinic. Clinic is a health care facility that carries personal health services that provide basic medical services and / or specialist, organized by more than one type of health personnel and headed by a medic. Job satisfaction is an emotional state that is favorable or unfavorable to which employees view their job.

Method: quantitative descriptive research that is research being done to investigate the circumstances of a particular object, after which the results will be presented in a research report with a sample of 24 respondents.

Results: The results showed 4.2% of employees feel the level of security is not in accordance with the convenience of employees at work and 4.2% quality control is not optimal. The frequency distribution frequency distribution has motivated both 10 employees (41.7%) and had no motivation better distribution of 14 (58.3%). Distribution of hygiene that employees have good hygiene frequency distribution of 13 employees (54.2%) and has a distribution of hygiene was not good 11 (45.8%).

Conclusion: Clinical management Satmoko need to provide motivation to employees performance at Satmoko clinic manager, which in turn affect the reward system for high performing employees so as to improve employee motivation

Keywords: *Job Satisfaction, BPJS, Clinical Satmoko*

ABSTRAK

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 spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Metode: Metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki keadaan suatu objek tertentu, dimana setelahnya hasil penelitian akan dipaparkan dalam sebuah laporan penelitian dengan sampel 24 responden.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan 4,2% karyawan merasa tingkat keamanan belum sesuai dengan kenyamanan karyawan saat bekerja dan 4,2% kualitas pengawasan belum dilakukan secara optimal. Distribusi frekuensi mempunyai distribusi frekuensi motivasi baik 10 karyawan (41,7%) dan mempunyai distribusi motivasi tidak baik 14 (58,3%). Distribusi hygiene bahwa karyawan mempunyai

distribusi frekuensi hygiene baik 13 karyawan (54,2%) dan mempunyai distribusi hygiene tidak baik 11 (45,8%).

Kesimpulan: Manajemen Klinik Satmoko perlu memberikan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pengelola Klinik Satmoko, yang selanjutnya berdampak terhadap pemberian reward bagi karyawan berprestasi sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, BPJS, Klinik Satmoko

PENDAHULUAN

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.¹ 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.²

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.³

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 menejemen 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.

METODE

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki keadaan suatu objek tertentu, dimana setelahnya hasil penelitian akan dipaparkan dalam sebuah laporan penelitian dengan sampel 24

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran umum klinik

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, dan merupakan salah satu indikator kesejahteraan, baik dalam keluarga, perusahaan maupun masyarakat/komunitas. Masalah kesehatan dapat menjadi salah satu penyebab menurunnya kualitas Sumber Daya Manusia, dan oleh karenanya memerlukan suatu upaya yang optimal dalam rangka menjaga kesehatan, mencegah penyakit, mengobati hingga proses rehabilitasi. Terlebih dalam lingkungan keluarga, masyarakat, dan terutama di perusahaan. Dalam keluarga, kesehatan berkontribusi besar terhadap kesejahteraan dan kebahagiaan keluarga. Kesuksesan dalam pekerjaan maupun pendidikan anak sangat erat korelasinya terhadap kesehatan. Sehingga keluarga yang sehat akan lebih sejahtera, damai dan bahagia.

Di perusahaan, kesehatan penting dalam menunjang produktifitas kerja karyawan dalam memenuhi target kerja yang dibebankan perusahaan. Oleh karena itu perlu perhatian besar dari perusahaan untuk senantiasa peduli terhadap kualitas kesehatan karyawan beserta keluarga. Klinik Satmoko sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan menyadari pentingnya mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal seperti yang diharapkan setiap anggota keluarga, maupun individu sebagai karyawan guna meningkatkan produktifitas kerja dan memiliki sikap loyal terhadap perusahaan. Oleh karena itu, Klinik Satmoko berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan berkualitas bagi anggota keluarga maupun karyawan di perusahaan, agar dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal kesehatan.

2. Aspek Jenis Pelayanan Kesehatan

a. Fasilitas pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Umum

Yang berbasis keluarga, dengan HOT LINE service yang memungkinkan pasien berkonsultasi secara pribadi melalui media. Klinik Umum kami juga telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

b. Klinik Gigi

Yang memberikan pelayanan komprehensif, sejak pemeriksaan, pengobatan hingga tindakan gigi baik preventif, kuratif maupun kosmetik. Klinik Gigi juga telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

c. Dokter Mitra Spesialis THT

Ahli bedah kepala-leher yang berpraktik pada jam tertentu, memberikan pelayanan spesialistik Telinga-Hidung-Tenggorokan dengan pendekatan preventif, promotif maupun kuratif.

d. Pelayanan Klinik Estetika

Yang berkualitas, dengan dukungan dokter estetika, paramedic, dan tenaga ahli lain yang terampil dan professional.

e. Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi

Yang didukung oleh tenaga analis dan dokter spesialis PA yang handal dilengkapi dengan peralatan laboratorium yang modern dan akuntabel, memberikan pelayanan Sitologi maupun jaringan.

f. Pelayanan Farmasi terintegrasi

Dengan apoteker-apoteker yang terampil dan handal sehingga dapat memberikan informasi dan layanan farmasi secara rasional, cepat dan edukatif.

g. Pelayanan Home Care (kunjungan rumah)

Yang memberikan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter, asuhan perawatan yang cakap dan terampil ke rumah pasien, dilengkapi persewaan alat kedokteran terkait.

h. Penyuluhan Kesehatan dan Edukasi kepada pasien-pasien

khususnya Program Lanjut Usia (Prolanis) secara periodic yang dikemas dalam kegiatan CERITA (Ceramah Ilmiah dan Tanya Jawab) untuk para pelanggan dan bentuk pelayanan preventif lainnya.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan kerja pada karyawan dengan variabel faktor motivasi dan faktor hygiene. Selain melihat kepuasan kerja pada karyawan penelitian ini juga untuk mengetahui karakteristik responden, adapun data karakteristik responden yang didapat dalam penelitian ini adalah data jenis kelamin, umur, lama bekerja, tingkat pendidikan.

1. Kepuasan Kerja pada karyawan tentang Motivasi di Klinik Satmoko

Seperti yang dikemukakan Wibowo, Dkk diatas, motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Selain itu elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsure membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas yang bersifat terus menerus dan adanya tujuan.¹⁰

Berdasarkan pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa 18 karyawan (75%) berpersepsi bahwa karyawan yakin dengan kemampuan rekan-rekan kerjanya saat melakukan pekerjaan, 17 karyawan (70,8%) setiap karyawan memiliki kendali untuk menjalankan pekerjaannya, 18 karyawan (75%) berpersepsi bebas memberikan saran atau kritikan pada perusahaan yang mereka tempati, 19 karyawan (79,2%) setiap karyawan memiliki peluang menggunakan ide dalam bekerja sehingga karyawan dapat memberikan motivasi pada rekan kerja maupun pada perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, 19 karyawan (79,2%) memiliki persepsi bahwa karyawan peduli dengan apa yang dikerjakan.

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa karyawan mempunyai distribusi frekuensi motivasi baik 14 karyawan (58,3%) dan mempunyai distribusi motivasi buruk 10 (41,7%).

kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.¹⁰

hal ini sejalan dengan penelitian Noviansyah dan Zunaidah mengatakan bahwa apabila peningkatan kinerja karyawan tercapai secara optimal maka Motivasi Kerja (Harapan Berprestasi, Kesempatan Berkembang, Upah/Gaji, Pelatihan, Komunikasi) kepada bawahan yang dilakukan oleh pimpinan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja perlu ditingkatkan lagi.¹⁸

2. Kepuasan Kerja pada karyawan tentang Hygiene di Klinik Satmoko

Seperti yang dikemukakan Wibowo. Dkk di atas, faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan.¹⁰

Berdasarkan pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa 16 karyawan (66,7%) karyawan berpersepsi bahwa hubungan antara sesama karyawan membantu dalam bekerja, 19 karyawan (79,2%) menunjukkan bahwa karyawan memiliki pengaruh terhadap hasil kerja tim, hal ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan harus team work saat melakukan pekerjaannya, 11 karyawan (45,8%) menunjukkan bahwa karyawan berpersepsi manajemen kurang efisien dalam melakukan pekerjaannya, hal ini ditunjukkan pada perusahaan yang kurang memperhatikan kinerja karyawannya yang berada didalam manajemen dalam mengatur dan mengelola perusahaan, sehingga karyawan yang berada dibawah manajemen menjadi terpengaruh dan dapat menurunkan kinerja karyawannya yang seharusnya bisa bekerja secara baik dan maksimal.

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa karyawan mempunyai distribusi frekuensi hygiene baik 12 karyawan (50%) dan mempunyai distribusi hygiene tidak baik 11 (45,8%).

Hygiene merupakan ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan, dan hubungan dengan orang lain), dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri karena faktor ini mencegah reaksi negatif¹⁰.

3. Kepuasan Kerja pada karyawan di Klinik Satmoko

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang di hadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Fungsi personalia mempunyai pengaruh

langsung langsung dan tidak langsung pada kepuasan kerja karyawan. Fungsi personalia bisa membuat kontak langsung dengan para penyedia dan para karyawan dengan berbagai cara untuk mempengaruhi mereka.⁵

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa karyawan mempunyai distribusi frekuensi kepuasan kerja puas 15 karyawan (62,5%) dan mempunyai distribusi kepuasan kerja tidak puas 9 (37,5%). Dengan hasil nilai mean 34,6 dengan skala data puas > 0,05 dan tidak puas < 0,05, Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa puas bekerja di Klinik Satmoko. Hal ini sejalan dengan penelitian Ni Made Dwi Puspitasari dan I Gede Riana menunjukkan bahwa nilai t hitung 9,917 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 \leq 0,05$ maka koefisien analisis jalur adalah signifikan. Jadi, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Berpengaruh positif signifikan dapat diartikan bahwa apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaan maka mereka akan lebih berkomitmen pada perusahaan.¹⁹

SIMPULAN

1. Dari hasil pengolahan data pada faktor motivasi kerja terhadap karyawan hasil menunjukkan bahwa 58,3% baik dan 41,7% tidak baik, artinya bahwa motivasi di Klinik sudah berjalan dengan semestinya, semakin tinggi motivasi semakin tinggi pula kualitas kerja karyawan kemudian pada faktor hygiene kerja terhadap karyawan hasil menunjukkan bahwa 4,2% karyawan merasa tingkat keamanan belum sesuai dengan kenyamanan karyawan saat bekerja dan 4,2% kualitas pengawasan belum dilakukan secara optimal namun pada tingkat karyawan mempunyai hasil 50% baik dan 50% tidak baik.
2. Hasil pengolahan data pada kepuasan kerja menunjukkan bahwa 62,5% baik dan 37,5% buruk, artinya bahwa karyawan puas bekerja di Klinik Satmoko.

SARAN

Manajemen Klinik Satmoko perlu memberikan motivasi terhadap kinerja karyawan pada pengelola Klinik Satmoko, yang selanjutnya berdampak terhadap pemberian reward bagi karyawan berprestasi sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Selain itu manajemen Klinik Satmoko perlu meningkatkan keamanan saat bekerja dan kualitas pengawasan pada karyawan

karena dengan meningkatnya keamanan dan kualitas karyawan akan merasa nyaman dan karyawan bekerja secara baik dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tentang *Klinik*. Peraturan Menteri Kesehatan no.28. 2011
2. *Badan Pengelola Jaminan Sosial*. undang-undang no.24. 2011
3. *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Peraturan Menteri Kesehatan no.001. 2012
4. Robbins, S.P. *organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall. 2003
5. Handoko,H.T. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE. 2008
6. Puspitawati,D.M.S. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan*. 68-80Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan KewirausahaanVol.8 (1). 2014
7. Hasibuan,P.S.M. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara. 2005
8. Siagian,P.S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara. 2008
9. Tampubolon,P.M. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Ketiga. Bogor : Ghalia Indonesia. 2012
10. Wibowo.Dr. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers. 2013
11. Profil Klinik Satmoko Sampangan. 2008
12. Budiarto, Eko. *Biostatistik untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : EGC. 2001
13. Lubis, C.S. *Persepsi Pengguna Jaminan Kesehatan Masyarakat (JamKesMas) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Medan. Universitas Sumatera Utara. Medan. 2008*
14. Robbins, Williams. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat. 2009
15. Ekayadi, Septyaningsih. *Pengaruh Motivasi dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Rimbajati Citrakarya*. 2009
16. Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Cetakan keempat. Jakarta : Prenada Media Group. 2012
17. Notoadmojo, Sokidjo. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2005
18. Noviansyah. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja*

Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Jurnal Manajemen dan Bisnis vol.9. 2011

19. Puspitawa D,M,N. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1. 2014*
20. Hidayat, Rachmat. *Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. 2013*