

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Definisi Kepuasan Kerja**

Menurut kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja individu, sehingga kepuasan kerja dokter secara individu besar pengaruhnya terhadap kinerja rumah sakit. Kinerja dokter akan tinggi apabila pada saat melakukan pekerjaannya dokter merasa nyaman yang didapat dari kepuasan kerja.

Ada dua faktor berdasar teori Herzberg untuk kepuasan, yaitu faktor motivasi dan faktor pemeliharaan. Faktor motivasi terdiri dari pekerjaan itu sendiri, prestasi yang diraih, promosi jabatan, pengakuan orang lain, dan tanggung jawab. Faktor pemeliharaan terdiri dari kompensasi, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijakan dan administrasi perusahaan (Winanda and Nindrea, 2017).

Sumber daya manusia yang termotivasi adalah aset paling berharga dari sistem kesehatan apa pun. Setelah petugas kesehatan termotivasi, produktivitas kerja meningkat sehingga menghasilkan

hasil yang sangat baik yang merupakan hasil yang baik dari pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, telah semakin diakui bahwa meningkatkan motivasi tenaga kesehatan harus menjadi inti dari solusi berkelanjutan untuk hasil pasien. Namun, secara luas diakui bahwa sistem kesehatan tidak menghasilkan hasil yang diinginkan dari intervensi kesehatan karena faktor-faktor seperti tenaga kesehatan yang kurang terampil dan berpengalaman, tenaga kesehatan yang terdemotivasi, kurangnya keterampilan manajemen, kondisi kerja yang buruk dan lingkungan serta upah yang tidak memadai (Gile et al., 2018).

Manajemen orang (praktik SDM) adalah konsep luas dan aspek manajemen organisasi yang ingin memengaruhi langsung mereka yang bekerja di dalam organisasi. Ini termasuk budaya organisasi, praktik komunikasi, kegiatan SDM, kepemimpinan (Gile et al., 2018). Praktek sumber daya manusia dan kinerja karyawan dalam perawatan kesehatan adalah fokus dari tinjauan ini, karena ada kekhawatiran yang signifikan di negara maju dan berkembang tentang kualitas layanan kesehatan yang lebih tinggi, terutama di rumah sakit (Gile et al., 2018).

Keberhasilan setiap organisasi layanan kesehatan tergantung pada berbagai faktor. Alasan utama mempelajari faktor-faktor ini

adalah untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan untuk memastikan bahwa karyawan organisasi mencapai potensi penuh mereka. Salah satu faktor ini adalah kepuasan kerja dokter dan perawat. Sementara pentingnya faktor ini secara umum diakui, penyelidikan tambahan tingkat kepuasan diperlukan karena kondisi eksternal dan nilai-nilai sosial terus berubah. Data yang tersedia menunjukkan bahwa pekerja yang puas dengan pekerjaannya lebih pekerja keras, efisien, disiplin, dan lebih baik dalam mengatur waktu mereka daripada pekerja yang tidak puas (Shkolnikova et al., 2017).

Chaudhury and Banerjee, (2004) menunjukkan bahwa orang merespons secara berbeda terhadap kondisi kerja yang serupa. Lebih banyak pekerjaan yang perlu dilakukan untuk menghubungkan persepsi masing-masing dokter dengan konteks organisasi tempat mereka bekerja dan dengan konteks politik, ekonomi dan sosial yang lebih luas dari reformasi layanan medis.

Klopper-Kes et al., (2011) menyebutkan bahwa dokter dan manajer adalah dua kelompok profesional yang kerja samanya dalam suatu organisasi agak rumit. Menurut literatur antar kelompok, anggota dari kedua kelompok cenderung memiliki cara berpikir 'kita versus mereka', ini disebut sebagai situasi konflik antarkelompok.

Dalam sebuah laporan pada tahun 2008, NIOSH (Institut Nasional untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dalam (Shin and Lee, 2016) mengutarakan bahwa hal-hal yang mempengaruhi pekerjaan adalah sebagai berikut: tuntutan pekerjaan, pengaturan organisasi, dan pengaturan individu: faktor ekonomi, konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Dengan kata lain, tekanan kerja berasal dari tuntutan dan tekanan baik dari dalam maupun dari luar tempat kerja.

Faktor-faktor organisasi dianggap sebagai landasan dalam mencapai keamanan psikologis dan profesional di tempat kerja, yang pada gilirannya tercermin secara positif dalam kinerja pekerjaan baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Khudhair, L.A., Ali, R.M and Mohamed, Z.J, 2017).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan secara sederhana sebagai sejauh mana karyawan menyukai pekerjaan mereka. Ini adalah keadaan emosi individu yang ditingkatkan dengan mencapai hasil yang menguntungkan di tempat kerja dan perasaan memiliki di tempat kerja yang berfungsi. Kepuasan kerja tradisional menunjuk pada perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Dua set faktor dianggap mempengaruhi kepuasan kerja: intrinsik (pengakuan, tugas dan tanggung jawab) dan faktor ekstrinsik (kondisi kerja,

kebijakan perusahaan, dan gaji). Kepuasan kerja internal adalah keinginan internal untuk melakukan tugas yang berhubungan dengan kesenangan dan terkait dengan motivasi internal. Faktor eksternal didefinisikan sebagai manfaat eksternal yang diberikan kepada staf profesional oleh organisasi. Faktor-faktor ini tidak terkait dengan tugas dan termasuk uang, nilai bagus dan imbalan lainnya (Williams and Ucho, 2018). Di negara maju dan berkembang, kepuasan kerja telah ditemukan sebagai prediktor signifikan terhadap kualitas dan efisiensi sistem kesehatan (Suliman et al., 2017).

Istilah "Kepuasan Kerja" mengacu pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya. Sarah, (2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “Keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.” Sejauh pekerjaan seseorang memenuhi kebutuhan dominannya dan konsisten dengan harapan dan nilai-nilai, pekerjaan itu akan memuaskan. Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam lingkungan industri. Pekerja yang puas menghasilkan lebih banyak; iklim industri relatif lancar dan kondusif. Pekerja yang puas adalah kreatif dan inovatif. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap moral dan sikap positif juga

menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Faktor-faktor penting berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Kepuasan kerja telah didefinisikan sebagai perasaan subjektif yang menguntungkan atau tidak menguntungkan yang dengannya karyawan menilai pekerjaan mereka. Ini juga mengungkapkan sejauh mana kesesuaian antara harapan individu terhadap pekerjaan dan hadiah yang diberikan pekerjaan itu. Jika penjumlahan dari pengaruh-pengaruh ini memunculkan perasaan puas, individu tersebut memiliki kepuasan kerja (Bhattacharjee et al., 2016).

Sistem perawatan kesehatan adalah sektor padat karya. Selama bertahun-tahun, itu telah mengalami perubahan dramatis sebagai akibat dari kompetisi pisau cukur, kemajuan teknologi, transfer pengetahuan, meningkatnya biaya dan permintaan bersamaan untuk layanan perawatan pasien yang lebih baik. Kepuasan kerja adalah salah satu faktor penentu terpenting dari peningkatan efisiensi, produktivitas dan juga kualitas kerja dalam suatu organisasi (Jaiswal et al., 2015).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai memiliki keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang

terhadap pekerjaannya. Media sangat membantah dugaan tingkat kepuasan kerja yang tinggi yang dialami oleh dokter medis dan daya tarik karier dalam profesi medis untuk generasi muda Tiongkok. Beberapa telah melaporkan ketidakpuasan yang meluas dan semangat kerja yang rendah di antara para dokter di Tiongkok(Chen et al., 2017).

Kepuasan kerja telah menjadi subjek penting untuk dipelajari bagi para peneliti. Karyawan layak diperlakukan secara adil dan hormat. Kepuasan kerja sampai taraf tertentu merupakan cerminan dari perlakuan yang baik. Kepuasan kerja juga dapat dianggap sebagai indikator kesejahteraan emosional. Manajer harus berkonsentrasi pada kepuasan kerja karyawan karena karyawan yang tidak puas lebih cenderung memberikan layanan yang lebih rendah. Pekerjaan adalah sumber pendapatan utama dan juga komponen penting kehidupan. Pekerjaan menghilangkan sebagian besar hari pekerja dan juga berkontribusi pada kedudukan sosial seseorang. Kepuasan dengan pekerjaan seseorang adalah komponen penting untuk kesejahteraan karyawan(Sattigeri and Kulkarni, 2016).

Kepuasan dokter dengan kehidupan profesional dianggap sebagai penentu penting dari hubungan dokter-pasien yang sehat.

Tampaknya dokter yang lebih puas dengan kehidupan profesional mereka mungkin memiliki efek lebih positif, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi komunikasi mereka dengan pasien yang kemudian mempengaruhi kepuasan pasien (Meinam and Behera, 2015).

Dalam sebuah studi oleh Ning *et al.*, (2009) dalam Sadar, (2011), kepuasan kerja ditemukan sangat berkorelasi dengan beban kerja, kurangnya promosi profesional, lingkungan kerja dan kebijakan organisasi. Sebuah penelitian serupa di kalangan perawat kesehatan masyarakat Jepang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang signifikan dikaitkan dengan lingkungan kerja, kepercayaan profesional dan komitmen mereka terhadap profesionalisme (Sadar, 2011).

Sistem perawatan primer di Amerika Serikat terbebani dengan kebutuhan perawatan kesehatan yang melebihi kapasitas sistem. Situasi ini akan memburuk dengan penerapan Undang-Undang Perawatan Terjangkau, karena permintaan pasien untuk perawatan primer akan secara signifikan lebih tinggi daripada pasokan penyedia perawatan primer (Poghosyan et al., 2017).

Perawatan kesehatan menjadi masalah yang semakin kompleks, karena pendekatan perawatan yang berkembang, dan



perubahan dalam struktur dan penerapan konsep seperti teknologi, hukum, peraturan dan manajemen keuangan. Dalam kinerja sektor kesehatan karena sifatnya yang padat karya, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting. Masalah-masalah seperti stres kerja, kelelahan, tingginya tingkat pergantian staf dan niat berpindah, ketidakhadiran dan kepuasan kerja yang buruk terus menjadi salah satu masalah penting karyawan yang dialami oleh petugas kesehatan. Di bawah kondisi sulit ini, dalam keberhasilan lembaga dan kelanjutan dari keberadaan mereka, nilai profesional kesehatan yang setia kepada organisasi mereka meningkat (Tosun, 2017). Saat ini, bagi administrator untuk menjaga karyawan, terutama yang berkualifikasi, dalam organisasi, untuk menarik pekerja berkualifikasi lain ke organisasi mereka dan untuk mendorong mereka untuk mempertahankan komitmen mereka kepada organisasi telah menjadi semakin penting.

b. Teori Kepuasan

Teori kepuasan kerja ada 3 (Sulistyarini, 2013), yaitu :

1) Teori Dua Faktor *Frederick Herzberg*

Ada dua kelompok, yaitu kelompok *satisfiers*, terdiri dari prestasi pengakuan, tanggung jawab. Yang ke dua yaitu

kelompok *dissatisfiers*, meliputi prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar karyawan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a) Faktor relasi antar karyawan, baik antara atasan dengan bawahan, keadaan fisik dan keadaan kerja, sugesti dari rekan kerja.
- b) Faktor individual, yang berkaitan dengan perilaku orang terhadap pekerjaannya, usia orang saat kerja, jenis kelamin.
- c) Faktor – faktor luar seperti kondisi keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan.

## 2) Teori Perbedaan (*Discrepancy theory*)

Kepuasan kerja seseorang ditentukan dari selisih dari apa yang diinginkan dengan kenyataan yang terjadi. Ada pendapat juga bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang telah diperoleh melalui pekerjaannya. Orang akan merasa puas apabila tidak terdapat perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang telah mereka dapatkan dalam kenyataan. Apabila semakin jauh antara keinginan dengan yang didapatkan, maka disebut discrepancy negatif, yang berarti ketidakpuasan semakin tinggi, namun apabila jarak antara

yang diinginkan dan kenyataan yang didapatkan semakin dekat, maka kepuasan semakin besar, itulah *discrepancy* positif.

### 3) Teori Keadilan

Teori keadilan atau nama lainnya ialah Equity Theory. Di teori keadilan ini dijelaskan bahwa seseorang merasakan kepuasan kerja apabila dia merasa diperlakukan dengan adil, dimana rasa diperlakukan dengan adil ini ialah membandingkan apa yang sudah dia dapat dengan apa yang sudah orang lain dapatkan dengan beban kerja yang sama, baik itu dari orang dengan satu instansi tempat kerja ataupun dengan orang di instansi lain. Ada 3 elemen dalam teori keadilan, yaitu : input, out comes, comparison person. input adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan kecakapan. Sedangkan *Out comes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti gaji, status, symbol, dan penghargaan. *Comparison person* adalah dengan membandingkan input, out comes terhadap orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa

menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Akan tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan, akan menimbulkan ketidakpuasan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1) Faktor Individu

Sulistyarini, (2013) menjelaskan bahwa ada beberapa karakteristik individu yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut dalam, yaitu :

a) Umur

Umur berhubungan positif dengan kepuasan kerja, maknanya semakin tua usia seorang karyawan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerjanya, paling tidak saat pegawai akan memasuki usia pensiun pada jabatan yang dikuasainya.

b) Jenis Kelamin

Secara umum tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan kerja. Artinya, baik laki-laki ataupun perempuan dapat merasa puas/tidak puas terhadap pekerjaannya.

## c) Ras/suku

Seorang pegawai akan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya bila terdapat persamaan ras/suku dengan rekan kerjanya.

## d) Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu karakteristik demografis yang perlu untuk dipertimbangkan karena jenjang pendidikan seseorang memberi pengaruh dalam menentukan posisi dalam pekerjaannya kelak sehingga mempengaruhi kepuasan kerja.

## e) Masa Kerja

Masa kerja dan kepuasan saling berhubungan positif. Seseorang yang telah bekerja lebih lama dibandingkan dengan orang yang baru saja bekerja, maka yang sudah bekerja lebih lama lebih mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerjanya daripada pegawai baru, sehingga bisa meraih kepuasan dalam pekerjaannya.

## f) Status Kepegawaian

Semakin rendah status kepegawaian, maka semakin rendah kepuasan kerja. Sebaliknya, semakin tinggi status kepegawaian, semakin tinggi pula status kepegawaian.

## 2) Faktor Psikologis

Faktor-faktor psikologis yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sulistyarini(2013), ialah :

### a) Persepsi

Kepuasan kerja berkaitan dengan persepsi perilaku seseorang. Persepsi adalah proses yang dilalui seseorang untuk memahami lingkungannya yang terdiri atas pengorganisasian dan penafsiran sebagai stimulus dalam pengalaman psikologis.

### b) Sikap

Sikap adalah perasaan positif atau negatif yang disiapkan, dipelajari dan diatur dengan pengalaman yang memberikan pengaruh khusus terhadap tanggapan seseorang kepada orang lain, obyek ataupun kondisi. Sikap juga dapat diartikan sebagai determinan tindakan seseorang saat merasakan sesuatu, karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi.

### c) Kepribadian

Kepribadian merupakan kumpulan karakteristik dan kecenderungan yang stabil dalam memutuskan sifat umum dan perbedaan dalam perilaku seseorang. Tinjauan

determinan yang membentuk kepribadian menunjukkan bahwa para pimpinan diharapkan mampu untuk memperhatikan permasalahan yang menggerakkan emosi yang kuat pada pegawainya, karena emosi yang kuat seringkali mengubah persepsi seseorang. Perilaku pegawai tidak dapat dipahami tanpa mempertimbangkan konsep kepribadian seseorang.

d) Belajar

Belajar adalah berubahnya perilaku secara relatif permanen yang terjadi karena suatu pengalaman. Kesimpulannya belajar adalah proses yang diikuti oleh perubahan secara relatif tetap dan perubahan tindakan tersebut terjadi saat proses belajar berlangsung yang didasarkan pada pengalaman seseorang.

e) Motivasi

Konsep motivasi digunakan untuk menjelaskan perbedaan dalam berperilaku dan arah tindakan. Pimpinan lebih sering memberikan motivasi kepada karyawan secara positif, tujuannya agar karyawan bekerja dengan baik, sehingga akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi.

### 3) Faktor Organisasi

Faktor-faktor organisasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Sulistyarini, 2013), ialah :

#### a) Gaji

Gaji adalah beberapa jumlah uang yang diperoleh dan dipersepsikan wajar oleh karyawan. Gaji memiliki fungsi untuk mencukupi kebutuhan pokok karyawan juga ditujukan sebagai penggerak bagi karyawan sehingga dapat bekerja dengan baik. Tak satupun organisasi yang bisa memberikan dorongan bagi karyawannya atau untuk peningkatan produktifitas, bila tidak mempunyai sistem pengupahan yang baik. Apabila digunakan dengan tepat, gaji dapat memicu karyawan untuk merasa puas terhadap pekerjaannya.

#### b) Pengakuan

Pengakuan dapat berasal dari pimpinan, manajer, klien, group, mitra kerjaprofessional atau publik. Seseorang yang mendapat pengakuan akan memiliki semangat dalam bekerja. Untuk catatan, celaan dan kritik juga dapat disebut bagian dari pengakuan, yang dikenal dengan pengakuan negatif. Pengakuan positif seperti pujian, promosi atau kenaikan gaji.



c) Kebijakan Organisasi

Kebijakan organisasi adalah peraturan tertulis yang disusun oleh rumah sakit mengenai kebijakan yang diterapkan bagi semua pegawai. Kebijakan organisasi disampaikan kepada seluruh pegawai sehingga pegawai menjadi jelas terhadap peraturan organisasinya.

d) Hubungan Interpersonal

Hubungan Interpersonal yang baik ialah akrabnya suatu hubungan, merasa sebagai satu keluarga dan saling memberi dukungan baik antara sesama pegawai ataupun antara pegawai dengan pimpinan, sehingga dapat terciptakondisi kerja yang positif, dampaknya ialah peningkatan dari kepuasan kerja.

e) Tanggung Jawab

Tanggung jawab berlaku tidak saja pada pekerjaan, namun juga berupa kepercayaan yang diberikan orang lain. Semua orang mempunyai keinginan untuk ikutserta dan mendapat pengakuan sebagai orang yang memiliki potensi, dan hal ini dapat menambah kepercayaan pada dirinya dan siap melaksanakan tanggung jawab yang lebih besar.

f) Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil kerja yang ditampilkan karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi.

g) Jenis Pekerjaan

Pegawai akan merasa puas bila terdapat kesesuaian antara tugas yang diberikan dengan minat, bakat, pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk menempatkan pegawai pada posisi yang tepat.

h) Jaminan Pekerjaan

Jaminan pekerjaan diberikan sesuai dengan kebijaksanaan organisasi terhadap semua pegawai sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, berupa tunjangan hari raya, uang pensiun, tunjangan kesehatan bagi pegawai dan keluarganya, asuransi kesehatan serta izin cuti.

i) Pengawasan

Pengawasan adalah aktivitas yang dilakukan pimpinan untuk mengarahkan, memperbaiki pekerjaan yang belum tepat, memotivasi pegawai agar giat bekerja,

mengawasi dan mengevaluasi hasil kerja yang dilakukan pegawai secara berkala.

j) Kondisi Kerja

Pegawai akan betah bekerja apabila kondisi tempat kerjanya terasa aman, nyaman dan tenang serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, sehingga pegawai menjadi produktif dalam bekerja.

4) Pengukur Kepuasan Kerja

Untuk mengukur kepuasan kerja, ada 3 jenis menurut (Sulistyarini, 2013) yaitu :

a) Kuesioner dan Rating Scale

Kuesioner paling banyak dipakai oleh peneliti, karena mudah dalam mengambil data. Rating scales dalam kuesioner tersebut telah ditetapkan. Subyek penelitian akan menjawab pertanyaan yang merefleksikan laporan dari mereka terhadap pekerjaan.

b) Interviews

Metode ini akan menggunakan biaya yang jauh lebih besar dari metode lainnya. Dalam metode ini, peneliti harus melakukan wawancara empat mata dengan subyek penelitian, dari wawancara tersebut akan didapatkan hal

yang lebih detil yang dirasakan subyek penelitian terhadap apa yang mereka rasakan terhadap pekerjaan mereka.

c) *Critical Incidents*

Pada metode ini, subyek penelitian menyatakan pendapat mereka tentang apa yang mereka rasakan kaitannya dengan kepuasan mereka di tempat kerja. Misal, ada pernyataan subyek yang mengatakan bahwa perlakuan dari supervisor atau teman sekerja yang tidak membuat mereka merasa nyaman sehingga kepuasan kerja mereka menurun.

## **2. Jasa Medis**

a. Definisi Jasa Medis

Jasa medis atau dalam hal ini disebut juga dengan kompensasi merupakan seluruh pendapatan yang diterima pegawai dalam bentuk uang, barang langsung ataupun tidak langsung sebagai balas jasa atas hasil kerja yang diberikan kepada organisasi (Akmal and Tamini, 2015). Definisi lain menyebutkan bahwa kompensasi adalah seluruh bentuk pengupahan yang diberikan kepada pegawai dan muncul dari pekerjaan yang mereka lakukan (Yani, 2012). Kompensasi juga diartikan sebagai salah satu bentuk penghargaan atau imbalan baik langsung

ataupun tidak langsung, financial ataupun non financial yang adil dan wajar yang diberikan kepada pegawai, sebagai balas jasa terhadap peran sertanya dalam mencapai tujuan organisasi (Sari, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan kompensasi atau jasa medis adalah sejumlah uang yang diberikan kepada tenaga medis sebagai bentuk balas jasa atas jerih payahnya dalam melaksanakan tugas melayani pasien.

b. Pengukuran Variabel Jasa Medis

Variabel jasa medis dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut(Yani, 2012):

- 1) Jasa medis sesuai dengan tuntutan pekerjaan
- 2) Jasa medis sesuai kemampuan
- 3) Jasa medis sesuai dengan pengalaman kerja
- 4) Jasa medis sesuai dengan tingkat pendidikan
- 5) Jasa medis cukup bersaing dengan rumah sakit lain
- 6) Jasa medis sesuai dengan jumlah pasien yang ditangani
- 7) Transparan
- 8) Tepat waktu

### 3. Beban Kerja

#### a. Definisi Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan tugas yang dibebankan kepada perawat. Seperti yang diungkapkan oleh (Tarwaka, 2014) yang menyebutkan bahwa beban kerja (*workload*) merupakan pekerjaan yang dilaksanakan dimana untuk menyelesaikannya sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan. Definisi lain menyebutkan bahwa beban kerja merupakan perbandingan kemampuan yang dimiliki karyawan dengan tuntutan dari pekerjaan. Artinya, apabila pegawai mempunyai kemampuan kerja yang lebih tinggi dibanding tuntutan pekerjaannya maka akan menyebabkan kebosanan. Sebaliknya, apabila kemampuan pegawai lebih rendah dibandingkan dengan tuntutan pekerjaannya maka akan menyebabkan rasa lelah (Wahyuni and Irfani, 2019).

Menurut Kepmenkes RI Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit, beban kerja adalah “banyaknya satu satuan waktu (angka) yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan standar

profesinya”. Tingginya beban kerja dapat menyebabkan komunikasi yang buruk antara perawat dengan pasien, kegagalan kolaborasi antara perawat dan dokter, keluarnya perawat dan ketidakpuasan kerja perawat. Untuk menghitung beban kerja perawat dalam suatu unit, manajer harus mengumpulkan data mengenai jumlah pasien yang masuk pada unit tersebut setiap hari/bulan/tahun, kondisi atau tingkat ketergantungan pasien, rata-rata hari perawatan, jenis tindakan yang diperlukan pasien, frekuensi masing-masing tindakan keperawatan yang dilaksanakan, rata-rata waktu yang diperlukan dalam memberi tindakan keperawatan.

b. Metode Perhitungan Beban Kerja

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam menghitung beban kerja adalah(Ilyas, 2011):

1) *Work sampling*

*Work sampling* merupakan cara menghitung aktivitas kerja pegawai dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan, dimana jumlah sampel yang diamati dilakukan secara acak.

2) *Time and Motion Study*

Pada metode ini, pengamat melaksanakan pengamatan dan mengikuti dengan cermat mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang sedang diamati.

### 3) *Daily Log*

*Daily log* merupakan yang paling sederhana dari *work sampling*, dimana *individu* yang diteliti menuliskan sendiri aktivitas dan waktu yang digunakan dalam melakukan penelitian tersebut.

#### c. Indikator Pengukuran Beban Kerja

Beban kerja dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut (Wahyuni and Irfani, 2019):

##### 1) Beban kerja fisik

Beban kerja fisik merupakan sejumlah pekerjaan fisik yang harus diselesaikan pegawai selama periode tertentu.

##### 2) Beban kerja mental

Beban kerja mental merupakan aspek psikologis yang timbul akibat beban tugas yang diemban pegawai.

##### 3) Penggunaan waktu

Penggunaan waktu berkaitan dengan jadwal shift yang harus dijalani oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya

## 4. Penilaian Prestasi Kerja

### a. Definisi Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja merupakan kegiatan penilaian terhadap rasio hasil kerja secara nyata dengan standar yang sudah



ditetapkan baik secara kualitas ataupun kuantitas yang didapatkan oleh setiap pegawai. Tujuan penilaian prestasi adalah untuk menetapkan kebijakan yang akan diambil terkait pegawai seperti apakah pegawai akan mendapat promosi atau demosi, apakah gaji pegawai akan dinaikkan serta apakah pegawai sudah berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan organisasi (Hasibuan, 2017).

Unsur-unsur yang dinilai dalam melakukan penilaian prestasi kerja pegawai adalah (Hasibuan, 2017):

- 1) Kesetiaan. Pengukuran kesetiaan dilakukan terhadap pekerjaan, jabatan, dan organisasi. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan keinginan pegawai untuk menjaga dan membela organisasi baik di dalam ataupun di luar pekerjaan dari pengaruh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
- 2) Prestasi kerja. Prestasi kerja dinilai dari kualitas ataupun kuantitas yang bisa dicapai oleh karyawan yang bersangkutan dari pekerjaannya.
- 3) Kejujuran. Kejujuran dinilai dari pelaksanaan tugas-tugasnya dalam memenuhi perjanjian kerja baik untuk dirinya sendiri ataupun untuk orang lain.
- 4) Kedisiplinan. Kedisiplinan dinilai dari kepatuhan terhadap peraturan yang terdapat di dalam organisasi dan dilakukannya pekerjaan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

- 5) Kreativitas. Kreativitas dinilai dari kemampuan karyawan untuk mengembangkan kreativitasnya dalam rangka menyelesaikan tugas-tugasnya, sehingga bekerja menjadi lebih berguna.
- 6) Kerjasama. Kerjasama dinilai dari kesediaan karyawan untuk ikut berpartisipasi dan melakukan kerjasama dengan karyawan lain, baik secara vertical ataupun horizontal di dalam ataupun di luar tugasnya sehingga hasilnya menjadi lebih baik.
- 7) Kepemimpinan. Kepemimpinan dinilai dari kemampuannya untuk memimpin, memberikan pengaruh, berpribadi kuat, dihormati, berwibawa, dan mampu memberikan motivasi kepada orang lain untuk bekerja lebih giat.
- 8) Kepribadian. Kepribadian dinilai dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, menunjukkan sikap baik, dan menampilkan simpatik serta wajar.
- 9) Prakarsa. Prakarsa dinilai dari kemampuannya untuk berpikir yang orisinal dan sesuai inisiatifnya sendiri untuk melakukan analisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, memperoleh kesimpulan dan membuat keputusan dalam menyelesaikan masalah yang ditemuinya.

10) Kecakapan. Kecakapan dinilai dari kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan semua elemen yang terkait dalam penyusunan kebijakan manajemen.

11) Tanggung jawab. Tanggung jawab dinilai dari kerelaan karyawan untuk bertanggung jawab terhadap kebijakan yang diambilnya, pekerjaannya dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipakai serta perilaku kerja.

b. Indikator Pengukuran Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja diukur dengan indikator sebagai berikut (Soesatrijo, 2018):

- 1) Tepat waktu
- 2) Tanggung jawab
- 3) Kedisiplinan
- 4) Prestasi kerja
- 5) Kreativitas

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Author (Years) & Country	Article Title	Method & Design	Result
1	Winanda and Nindrea., (2017)  <b>Indonesia</b>	Analisis Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Puskesmas Kota Padang	Mixed method	Terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan, kompensasi, supervisi dan hubungan antar pegawai dengan kepuasan kerja. Sedangkan promosi jabatan tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa persepsi pekerjaan bervariasi, promosi jabatan dilakukan tapi masih kurang memperhatikan aspek kinerja pegawai, terdapat masalah dalam menghitung dana kapitasi, sehingga petugas kesulitan dalam menghitungnya. Prakteknya masih terjadi keterlambatan dalam mencairkan jasa medis dan menurut perspektif tenaga medis, penerimaan jasa medis tidak sesuai dengan beban kerja, supervisi kurang memuaskan dan hubungan antar pegawai terjalin baik.

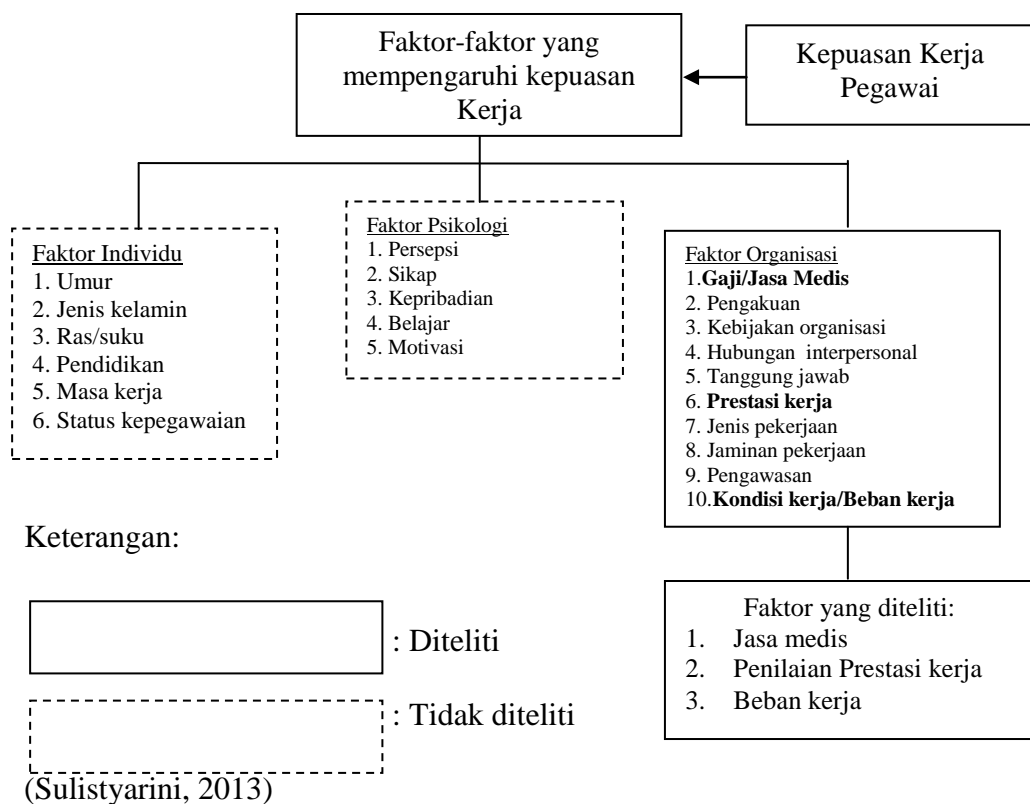
No	Author (Years) & Country	Article Title	Method & Design	Result
2	Meutuah & Ishak., (2015)  <b>Indonesia</b>	Analisis Kepuasan Dokter Spesialis Terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin Tahun 2014	Cross-sectional study	1. Pengetahuan dokter tentang INA CBGs berhubungan dengan kepuasan dokter (p value = 0,000), kondisi lingkungan kerja berhubungan dengan kepuasan dokter (p value = 0,000) , remunerasi juga berhubungan dengan kepuasan dokter (p value = 0,000), transparansi berhubungan dengan kepuasan dokter (p value = 0,000) , dan kebijakan rumah sakit juga berhubungan dengan kepuasan dokterspesialis terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUDZA Banda Aceh. (p value = 0,000) 2. Sebanyak 35 orang merasa tidak puas terhadap pengetahuan tentang INA CBGs, sebanyak 35 orang merasa puas terhadap kondisi lingkungan kerja, sebanyak 34 orang merasa puas terhadap remunerasi, sebanyak 33 orang merasa puas terhadap manajemen rumah sakit yang transparan, dan sebanyak 34 orang merasa puas dengan program Jaminan Kesehatan Nasional di RSUDZA Banda Aceh.
3	Safarah, Widjanarko and Shaluhiyah., (2018)	Faktor-faktor Yang Berhubungan	A cross-sectional descriptive study	1. Sebanyak 40% responden tidak puas terhadap pelaksanaan BPJS Kesehatan. Subvariabel dengan jawaban tidak puas yaitu

No	Author (Years) & Country	Article Title	Method & Design	Result
	Indonesia	Dengan Kepuasan Kerja Dokter Spesialis Terhadap Pelaksanaan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Panti Wilasa DR. Cipto		<p>supervisi (50%), jasa medis (47,5%), kebijakan rumah sakit terhadap BPJS Kesehatan (45%), pekerjaan itu sendiri (42,5%).</p> <p>2.Karakteristik responden: lebih dari separuh masuk dalam kelompok usia 33-47 tahun (57,5%), mayoritas respondenlaki-laki (70%), mayoritas memiliki pendidikan terakhir spesialis (80%), mayoritas masa kerja 4 tahun (90%), berstatus dokter mitra (82,5%), bekerja di 3 tempat kerja (55%), tidak memiliki jabatan (95%), dan berpenghasilan Rp 10.000.000 – Rp 50.000.000 perbulan (75%).</p> <p>3.Variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja dokter spesialis adalah usia dengan subvariabel jasa medis, dan jumlah tempat kerja dengan subvariabel supervisi.</p>

### C. Landasan Teori

Dari teori teori yang sudah dikemukakan oleh para ahli seperti Baron dan Byrne, Gibson, Herzberg maka didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dapat dimasukkan dalam 3 faktor, yaitu faktor organisasi, individu dan psikologis(Sulistyarini, 2013). Namun dalam penelitian ini hanya akan difokuskan pada faktor organisasi yaitu jasa medis, beban kerja dan prestasi kerja dalam hal ini yang diukur adalah penilaian prestasi kerja.

Kerangka teorinya adalah dalam bagan 1.

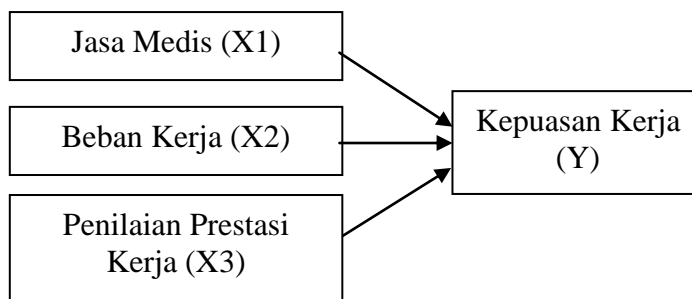


**Gambar 2. 1 Kerangka Teori**

#### D. Kerangka Konsep

Berdasarkan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik ingin meneliti kembali hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja, dan dengan variabel independen yang sedikit berbeda daripada penelitian sebelumnya, yaitu dengan mengkaji tentang pengaruh antara jasa medis, beban kerja, dan penilaian prestasi kerja pada sistem BPJS terhadap kepuasan kerja dokter spesialis yang ada di RSUD Panembahan Senopati Yogyakarta.

Adapun kerangka konsepnya adalah :



**Gambar 2. 2 Kerangka Konsep**



**E. Hipotesis**

- H1. Jasa Medis yang diberikan dengan sistem BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dokter spesialis di RSUD Panembahan Senopati, Bantul, D.I Yogyakarta.
- H2. Beban kerja yang diberikan dengan sistem BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dokter spesialis di RSUD Panembahan Senopati, Bantul, D.I Yogyakarta.
- H3. Penilaian Prestasi kerja yang diberikan dengan sistem BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dokter spesialis di RSUD Panembahan Senopati, Bantul, D.I Yogyakarta.