

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Menurut Azrul Azwar (1996), pengertian puskesmas yaitu suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, Depkes RI (2004). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja (Effendi, 2009). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak

membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Effendi, 2009).

2. Pengertian Pegawai

a. Pegawai

Pegawai adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu, Hasibuan (dalam Manulang, 2002).

Menurut Subri (dalam Manulang, 2002), pegawai adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 18-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

b. Pegawai Puskesmas

Pegawai puskesmas adalah penjual jasa baik pikiran maupun tenaga untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, (Ilham Akhsanu Ridlo, 2008).

3. Jenis-jenis Pegawai Puskesmas

Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dimiliki puskesmas meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, karena pegawai akan memberikan pelayanan konstan dan berkesinambungan dengan pelanggan yaitu pasien. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah dokter, perawat, bidan, bagian farmasi, kesling.

4. Karakteristik Puskesmas

Karakteristik ini diatur dalam PMK Nomor 75 Tahun 2014, sebagaimana dijelaskan pada pasal 20 sampai dengan pasal 31 dalam peraturan tersebut adalah:

1. Karakteristik Wilayah Kerja
 - a. Puskesmas kawasan perkotaan
 - b. Puskesmas Kawasan pedesaan
 - c. Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil
2. Kemampuan Penyelenggaraan
 - a. Puskesmas non rawat inap
 - b. Puskesmas rawat inap

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyenangkan, yang timbul sebagai akibat dari persepsi pegawai, bahwa dengan menyelesaikan tugas atau dengan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan memiliki nilai yang penting dalam pekerjaan tersebut (Cascio, 2003).

Locke (dalam Luthans, 1998) memberikan definisi yang konprehensif mengenai kepuasan kerja sebagai suatu pernyataan emosional yang positif, yang diakibatkan atau dihasilkan dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja mereka. Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi individu terhadap bagaimana individu tersebut menganggap apa yang mereka kerjakan sebagai sesuatu hal yang penting.

Biasanya ini dikenal dalam bidang perilaku organisasi dan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang penting dan seringkali dipelajari. Ada tiga karakteristik dalam kepuasan kerja :

- a. Kepuasan kerja merupakan suatu respon emosional terhadap situasi kerja.
- b. Kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh bagaimana hasil yang didapatkan atau bagaimana harapan dapat terpenuhi. Misalnya, jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bekerja lebih keras daripada yang lain di tempat kerjanya tetapi mereka kurang dihargai, maka mereka kemungkinan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya, terhadap atasannya, atau terhadap rekan kerjanya. Mereka merasa tidak puas. Sebaliknya, jika mereka merasa mendapatkan perlakuan yang baik, dan mendapatkan upah yang sesuai, mereka akan bersikap positif terhadap pekerjaannya. Mereka merasa puas dengan pekerjaannya.
- c. Kepuasan kerja menggambarkan beberapa sikap yang saling terkait.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyenangkan dan merupakan suatu respon emosional terhadap situasi kerja, yang ditentukan oleh bagaimana harapan dapat terpenuhi.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Katz (dalam Hodson, 2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan masa kerja. Hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan

kerja tersebut berubah-ubah. Pegawai baru, menikmati tugas-tugas barunya dan mendapatkan umpan balik positif dari rekan-rekannya. Setelah enam bulan, mereka lebih percaya diri dan merasa puas dengan kinerja serta otonomi yang dia dapatkan, mereka menikmati dan menyukai tanggung jawab terhadap tugas-tugas mereka dan mereka pun dapat menggunakan berbagai kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki. Semakin lama mereka bekerja dengan atasan yang sama dalam organisasi perusahaan yang sama, mereka merasa pekerjaan mereka tidak lagi menantang, sehingga ketika mereka telah bekerja selama lebih kurang 15 tahun, gaji dan fasilitas perusahaan menjadi faktor penting bagi mereka, di samping hubungan mereka dengan jajaran manajemen dan rekan kerja mereka. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja merupakan sesuatu hal yang bersifat kompleks.

Lebih jauh dikatakan bahwa pegawai menciptakan kepuasan mereka sendiri ketika tugas tugas tersebut dirasa membosankan dan tidak memuaskan lagi. Hasil penelitian Roy (dalam Hodson, 2001) ternyata pekerjaan rutin yang dilakukan individu akan menimbulkan kebosanan, akibatnya pekerja akan menghabiskan waktu dengan berkelakar.

Berbeda dengan pendapat Berry (2003) yang didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya bahwa karyawan mungkin merasa puas atau tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan disposisi pribadi mereka. Staw dan Ross (Berry, 2003) menemukan bahwa kepuasan kerja pada suatu waktu hampir sama dengan kepuasan kerja mereka lima tahun kemudian. Jika kerja ini bersifat stabil, maka bentuk-bentuk intervensi organisasi yang dimaksudkan untuk merubah

kepuasan kerja pegawai, tidak ada gunanya. Di lain pihak, diyakini bahwa intervensi organisasi cukup potensial, karena disposisi pribadi tidak benar-benar menguasai variabel situasional (Gerhart, 1987 dalam Berry, 2003).

Smith, Kendall, dan Hulin (Berry, 2003) mengatakan bahwa terdapat 5 faktor dalam pekerjaan yang menggambarkan dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Kelima faktor tersebut, adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri.

Sejauh mana pekerjaan yang dikerjakan secara individual tugas-tugasnya menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan memberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab tertentu isi atau muatan dari pekerjaan itu sendiri merupakan sumber kepuasan. Misalnya, suatu penelitian yang berkaitan dengan karakteristik kerja dengan pendekatan terhadap desain pekerjaan, menunjukkan bahwa umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan otonomi, merupakan dua hal utama dalam pekerjaan yang berkaitan dengan faktor motivasional. Ada beberapa hal penting yang menimbulkan kepuasan kerja yang ditemukan dalam survei itu, meliputi minat dan tantangan dalam pekerjaan, pekerjaan yang tidak membosankan dan jabatan dalam pekerjaan yang menentukan status.

b. Upah.

Jumlah gaji/upah berupa uang yang di terima dan sejauh mana upah itu di padang sesuai dengan yang diterimakan orang lain di organisasi tersebut. Upah dan gaji di ketahui sebagai sesuatu yang signifikan tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensional dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, tetapi

merupakan instrumental dalam memenuhi kebutuhan kepuasan di tingkat paling atas (*upper-level need satisfaction*). Karyawan seringkali melihat upah sebagai bentuk refleksi bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka pada organisasi.

Fringe benefit (tunjangan lain) juga penting, tetapi tidak berpengaruh. Satu alasan yang tidak diragukan lagi, adalah bahwa kebanyakan karyawan bahkan tidak tahu berapa banyak tunjangan/keuntungan yang mereka terima. Lebih lagi, kebanyakan cenderung menilai rendah keuntungan/tunjangan ini karena mereka tidak menyadari signifikansinya dengan nilai moneter. Bagaimanapun juga, penelitian terbaru mengindikasikan bahwa jika karyawan diperbolehkan secara fleksibel untuk memilih jenis keuntungan yang akan mereka dapatkan, mereka lebih suka dalam bentuk paket total, yang di sebut *flexible benefit plan*, yang secara signifikan meningkatkan baik kepuasan terhadap benefit itu maupun terhadap pekerjaan secara keseluruhan.

c. Kesempatan untuk dipromosikan.

Kesempatan untuk dipromosikan memiliki pengaruh yang bervariasi pada kepuasan kerja. Hal ini disebabkan promosi yang diberlakukan memiliki bentuk yang tidak sama dan bervariasi dalam melengkapi *rewards*. Misalnya saja, individu yang dipromosikan berdasarkan senioritasnya memiliki kepuasan kerja tidak sebesar mereka yang di promosikan berdasarkan kinerjanya. Dan lagi, promosi 10% kenaikan gaji tidak sepuas mereka yang mendapatkan kenaikan gaji 20%. Perbedaan ini membantu kita untuk menjelaskan mengapa *executive*

promotion lebih memuaskan daripada promosi yang muncul pada level yang lebih rendah.

d. Supervision.

Kemampuan supervisor untuk memberikan pendampingan secara teknis dan memberikan dukungan. Supervisi merupakan sumber lain yang penting juga dalam menentukan kepuasan kerja. Satu, *employee-centeredness*, yang diukur berdasarkan seberapa besar supervisor memberikan perhatian pribadi terhadap kesejahteraan pegawainya. Pada umumnya tampak dalam bentuk cara mereka men-cek bagaimana pegawainya mengerjakan tugas-tugasnya, memberikan nasehat dan bantuan individual, dan berkomunikasi secara pribadi dengan pegawai. Pegawai Amerika biasanya mengeluh supervisornya tidak mampu bertindak demikian. Misalnya, hasil survei menemukan bahwa kurang dari setengah responden yang merasa pemimpin mereka memberikan umpan balik atau mencoba membantu mereka mengatasi masalah.

e. Rekan kerja.

Seberapa besar rekan kerja terampil secara teknis dan memberikan dukungan sosial. Keramahan, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi individual pegawai, kelompok kerja, khususnya tim yang kuat memberikan dukungan, kenyamanan, nasehat dan bantuan kepada pegawai secara individual. Suatu kelompok kerja yang baik atau tim yang efektif membuat pekerjaan jadi lebih menyenangkan.

Selanjutnya Burt (dalam Fina, 1992) juga mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja identik dengan faktor yang

berhubungan dengan tinggi rendahnya disiplin kerja. Individu yang memiliki disiplin kerja tinggi umumnya memiliki kepuasan kerja yang juga tinggi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja :

- a. Faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, misalnya hubungan langsung dengan pemimpin, faktor psikis sekelilingnya dan faktor kondisi kerja, saran-saran yang berguna dari sesama pekerja dan sumber keterangan lainnya yang berhubungan dengan pekerjaan dan faktor emosional di dalam lingkungan kerja.
- b. Faktor individu, misalnya kesehatan
- c. Faktor di luar lingkungan kerja, misalnya situasi rumah tangga dan rekreasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yakni pekerjaan itu sendiri, upah, kesempatan untuk promosi, supervisor, rekan kerja, faktor individu dan faktor yang berhubungan dengan situasi rumah tangga.

3. Aspek-aspek kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek pekerjaannya.

Menurut Luthans (dalam Situmorang, 2009) ada 5 (lima) aspek dari kepuasan kerja, yaitu:

- a. Aspek pekerjaan itu sendiri, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kesempatan untuk belajar dan penerimaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya

- b. Aspek gaji, yaitu aspek umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap kompensasi yang diterima karena individu telah melakukan suatu kerja, meliputi; gaji, tunjangan-tunjangan, dan fasilitas-fasilitas
- c. Aspek promosi, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi, individu terhadap aspirasi atau kesempatan untuk berkembang maju meliputi promosi memperoleh pendidikan, tanggung jawab dan kesempatan
- d. Aspek supervisi, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu dan reaksi emosi individu terhadap kualitas pengawasan
- e. Aspek rekan kerja, yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu terhadap rekan kerja didalam organisasi tempat individu tersebut bekerja

Milton (dalam sigit, 2003) menyebutkan adanya dimensi-dimensi sebagai aspek pembentukan kepuasan kerja, yaitu:

- a. Kerja (*work*) termasuk minat intrinsik, kesempatan untuk belajar, kesulitan, banyaknya kegiatan, kesempatan untuk sukses, dan penguasaan langkah dan metode
- b. Bayaran (*pay*) banyaknya bayaran, kelayakan atau adil, dan cara pembayaran
- c. Promosi (*promotion*) kesempatan untuk promosi, kejujuran dan dasar untuk promosi
- d. Pengakuan (*recognition*) pujian atas pelaksanaan, penghargaan atau selesainya pekerjaan, dan kritik
- e. Kondisi kerja (*work conditions*) jam kerja, istirahat, peralatan, temperatur, ventilasi, kelembaban, lokasi, dan *layout* fisik

- f. Teman kerja (*co-worker*) kemampuan, kesukaan menolong, dan keramahan
- g. Perusahaan dan manajemen (*company and management*) perhatiannya terhadap karyawan, bayaran, dan kebijakan

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja antara lain adalah: pekerjaan itu sendiri, sistem imbalan/gaji, kesempatan promosi, kesejahteraan, atasan/supervisi, hubungan antar rekan kerja, kondisi pekerjaan itu sendiri, perusahaan dan manajemen yang ada, dan kompensasi yang ada dalam perusahaan tersebut.

C. Dukungan Sosial Rekan Kerja

1. Pengertian Dukungan Sosial

Dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan, seseorang membutuhkan dukungan sosial. Ada beberapa tokoh yang memberikan definisi dukungan sosial. Sarason dan Pierce (dalam Baron dan Byrne, 2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai kenyamanan fisik dan psikologis yang diberikan oleh orang-orang sekitar.

Dukungan sosial adalah pertukaran bantuan antara dua individu yang berperansebagai pemberi dan penerima (Shumaker dan Browne dalam Duffy dan Wong, 2003). Definisi yang mirip datang dari Taylor, Peplau, dan Sears (2000). Menurut mereka, dukungan sosial adalah pertukaran interpersonal dimana seorang individu memberikan bantuan pada individu lain. Dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterima individu dari orang lain ataupun dari kelompok (Sarafino, 2002).

Pierce (dalam Kail dan Cavanaugh, 2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan. Diamtteo (1991) mendefinisikan dukungan sosial sebagai dukungan atau bantuan yang berasal dari orang lain seperti teman, tetangga, rekan kerja dan orang-orang lainnya.

Dukungan sosial menurut Corsini (Prayitno, 2005) adalah keuntungan yang didapat individu melalui hubungan dengan orang lain. Individu yang mempunyai hubungan yang dekat dengan individu lain seperti keluarga atau teman akan meningkatkan kemampuannya dalam mengelola masalah-masalah yang dihadapi setiap hari. Dukungan sosial adalah kehadiran orang lain yang dapat membuat individu percaya bahwa dirinya dicintai, diperhatikan dan merupakan bagian dari kelompok sosial, yaitu keluarga, rekan kerja dan teman dekat (Sheridan dan Radmacher, 1992). Sedangkan menurut Jacob (Orford, 1992) dukungan sosial adalah suatu bentuk tingkah laku yang menumbuhkan perasaan nyaman dan membuat individu percaya bahwa individu dihormati, dihargai, dicintai dan bahwa orang lain bersedia memberikan perhatian dan keamanan.

Ganster, Fusilier, dan Mayes (1986) mengatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung dengan integrasi seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Rekan kerja yang mendukung akan menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama yang akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999). Dukungan sosial dapat diperoleh

dari orang lain yang ada di sekitar individu, misalnya pasangan, keluarga, teman dan sahabat, tetangga, rekan kerja, serta individu masyarakat lainnya (Thoits, 1986). Menurut Quick dan Quick (1984), dukungan sosial dapat bersumber dari jaringan sosial yang dimiliki oleh individu yaitu dari lingkungan pekerjaan seperti (atasan, rekan kerja dan bawahan), dan lingkungan keluarga seperti (pasangan, anak dan saudara).

Berkaitan dengan dukungan sosial, manusia sebagai makhluk sosial dituntut kemampuannya untuk dapat berhubungan dengan orang lain. Hubungan antarpersonal merupakan salah satu ciri khas kualitas kehidupan manusia. Manusia memerlukan keberadaan orang lain untuk saling memberi penilaian, membantu, mendukung dan bekerjasama dalam menghadapi tantangan kehidupan.

Bantuan kelompok individu terhadap individu lain atau kelompok lain disebut dukungan sosial. Menurut Winnubst dkk (Smet, 1994) dukungan sosial lebih cenderung dianggap sebagai kognisi individual yang berawal dari segi gejala lingkungan yang objektif dan dukungan sosial merupakan persepsi perseorangan terhadap dukungan potensial atau sebagai *perceived helpfulness and supportives*.

Hubungan antar personal yang menimbulkan seseorang membutuhkan pertolongan, dukungan, dan kerjasama dengan orang lain akan memberikan dukungan sosial pada individu yang bersangkutan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial rekan kerjamerupakan dukungan atau bantuan serta perhatian yang berasal dari rekan sekerja individu.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial rekan kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial rekan kerja diambil dari faktor-faktor dukungan sosial Menurut Santrock (2008) yaitu meliputi :

- a. Dukungan keluarga, yaitu merupakan tempat pertumbuhan dan perkembangan seseorang
- b. Dukungan rekan kerja dan teman bergaul, yaitu orang yang bekerja dan bergaul membutuhkan suatu dorongan moral dari rekan kerja dan teman bergaulnya.
- c. Dukungan masyarakat, yaitu 5 masyarakat yang mendukung, menerima dan menyukai serta mengerti kelebihan dan kekurangan individu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa faktor yang mempengaruhi dukungan sosial rekan kerja adalah keluarga, rekan kerja, masyarakat.

3. Aspek-aspek Dukungan Sosial Rekan Kerja

Aspek-aspek dukungan sosial rekan kerja diambil dari aspek-aspek dukungan sosial menurut Hause (Smet, 1994) yang mengatakan bahwa ada empat aspek dukungan sosial yaitu:

- a. aspek emosioanal, dalam aspek ini melibatkan kekuatan jasmani dan keinginan untuk percaya pada orang lian;
- b. aspek instrumental yang meliputi penyediaan sarana untuk mempermudah atau menolong orang lain;

- c. aspek informatif, seperti pemberian informasi untuk mengatasi masalah pribadi; dan aspek penilaian, yang terdiri atas dukungan dan peran sosial.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa aspek-aspek dukungan sosial rekan kerja antara lain adalah aspek emosional, aspek instrumental, aspek informatif.

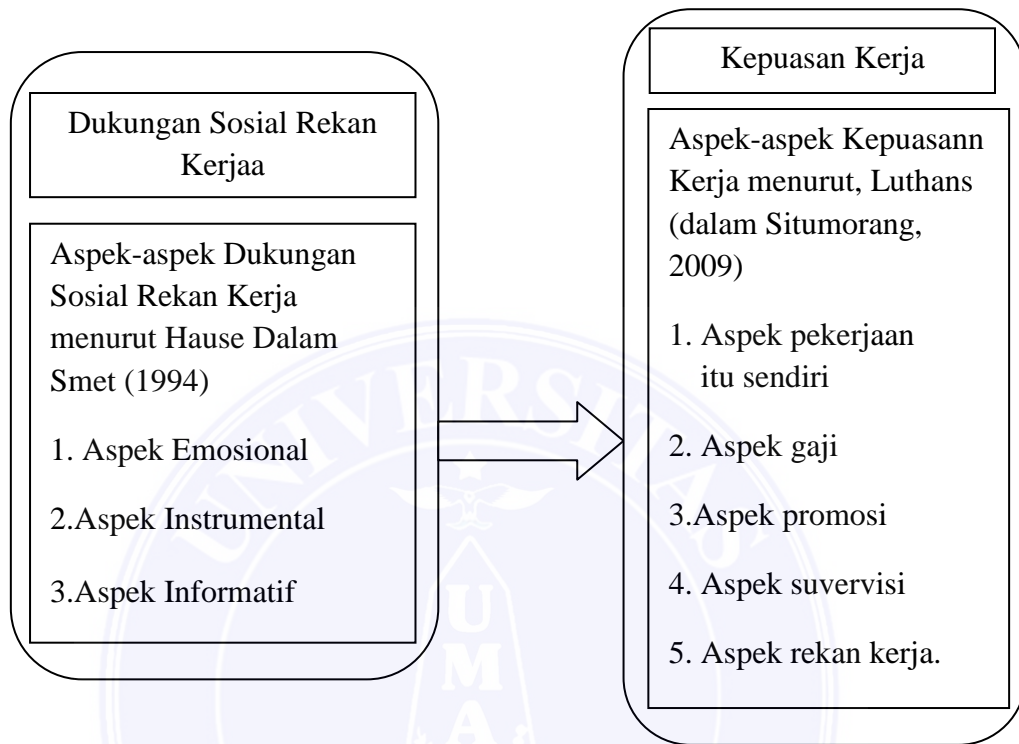
D. Hubungan Antara Dukungan sosial rekan kerja dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus dicermati oleh pihak manajemen sebuah organisasi. pegawai yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja, seharusnya menjadi sinyal bagi pihak organisasi untuk waspada. Hal ini disebabkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh kepada kinerja pegawai dan pada akhirnya berhubungan dengan produktivitas kerja pegawai.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Selain faktor-faktor dari dalam organisasi itu sendiri, masih banyak lagi faktor lain yang ikut mempengaruhinya, diantaranya adalah faktor dari rekan kerja individu tersebut.

Kepuasan kerja salah satunya dipengaruhi oleh rekan kerja. Seberapa besar rekan kerja terampil secara teknis dan memberikan dukungan sosial. Keramahan, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi individual pegawai, kelompok kerja, khususnya tim yang kuat memberikan dukungan, kenyamanan, Smith, Kendall, dan Hulin (Berry, 1998).

E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis di atas, maka diajukan hipotesis yang berbunyi : terdapat hubungan positif antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja. Artinya semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja, maka semakin tinggi kepuasan kerja. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial rekan kerja, maka kepuasan kerja akan semakin menurun.