

Pengaruh Pembagian Jasa Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai

Ida Bagus Raka Suardana¹, Luh Kadek Budi Martini²
Universitas Pendidikan Nasional Denpasar¹, Sekolah Tinggi Bisnis Runata
Denpasar²
Email : ajikraka@undiknas.ac.id¹, jrseruni@gmail.com²

Abstract

The distribution of national health insurance services has an effect on employee satisfaction and performance. The purpose of this study is to determine the effect of service sharing, motivation and job satisfaction on employee performance. The design of this research is quantitative, is the relationship of causality between variables. The study was conducted at community Health centers Karangasem. Data collection techniques used questionnaires to 175 employees. Data were analyzed by data analysis technique Structure Equation Modeling (SEM) program. The results showed there was a significant positive influence between the division of services to job satisfaction. This means that when the division of services increased, employee job satisfaction also increased significantly. There is a pattern of positive influence of motivation on job satisfaction. This means that if the motivation increases then the performance of employees also increased significantly. There is a significant positive influence between the distribution of services to the performance of employees. This means that when the division of services increased, the performance of employees also increased significantly. There is a pattern of positive influence of motivation on employee performance. This means that if the motivation increases then the performance of employees also increased significantly. There is a positive and significant influence between job satisfaction on employee performance. This means that if job satisfaction increases then the performance of employees also increased significantly.

Keyword : service, motivation, job satisfaction and employee performance

I. PENDAHULUAN

Peningkatan derajat kesehatan masyarakat, tidak terlepas dari ketersediaan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang bermutu harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasien (Muninjaya, 2009). Oleh karenanya puskesmas yang terdiri atas berbagai program wajib dan pengembangan membutuhkan pimpinan dan sumber daya manusia yang visioner, inovatif, kreatif, memiliki komitmen tinggi mentransformasikan budaya kerja yang bermutu sebagai faktor produksi (Muninjaya, 2009). Upaya untuk

mewujudkan hal tersebut tidak terlepas dari terpenuhinya kepuasan kerja dari dokter, perawat dan petugas lainnya yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepuasan kerja adalah sikap positif dengan cara penyesuaian diri pada kondisi dan situasi kerja yang meliputi gaji, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologis. Apabila petugas yang memberikan pelayanan merasa tidak puas dengan pekerjaannya tidak akan bekerja seperti apa yang diharapkan (Robbins, 2003).

Kepuasan kerja merupakan bagian dari organisasi. Hasil kinerja merupakan cerminan dari kepuasan kerja pegawai yang dipengaruhi oleh organisasi tempat mereka bekerja (Spector, 2005). Hal ini membuat kepuasan kerja merupakan isu penting yang substansial bagi organisasi maupun pegawai. Organisasi mendapatkan keuntungan dari pegawai yang puas terhadap pekerjaannya karena akan memiliki produktifitas kerja yang lebih tinggi sehingga dapat mengurangi biaya penggantian pegawai yang tidak produktif (Nguyen *et.,al*, 2003).

Kepuasan kerja berdampak pada perilaku pegawai seperti malas, rajin, produktif dan sebagainya, atau beberapa jenis perilaku yang sangat penting yang berhubungan dengan organisasi (Hariandja, 2002). Motivasi, Loyalitas dan kompensasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Motivasi dalam diri seseorang petugas pelayanan berkaitan dengan dorongan dalam melaksanakan tugas dan harapan, sedangkan kompensasi merupakan balas jasa kepada pegawai yang telah berkontribusi terhadap organisasi dan balas jasa tersebut merupakan indikator kepuasan pegawai dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya. Demikian pula pemberian kompensasi dapat berakibat buruk apabila dalam pelaksanaannya tidak berdasarkan keadilan dan kelayakan akan berdampak pada timbulnya ketidakpuasan. Jumlah kompensasi yang diberikan kepada karyawan seharusnya tergantung kepada tingkatan peran dan tugas-tugas yang dikerjakannya. Sehubungan dengan hal tersebut mengingat pemberian kompensasi harus diterapkan berdasarkan keadilan, dipandang perlu dirumuskan sistem pemberian kompensasi berdasarkan prestasi kerja yang dicapai (Hughes *et al.*, 1999).

Motivasi sangat diperlukan agar karyawan memiliki semangat dalam melakukan suatu pekerjaan yang ditugaskan. Motivasi merupakan bersedianya seseorang untuk mengeluarkan upaya kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut sehingga terpenuhinya kebutuhan individu (Sedarmayanti, 2009). Teori Vroom menyatakan bahwa ada hubungan antara kinerja karyawan dengan kemampuan dan motivasi yang dimiliki. Kinerja (*performance*) merupakan fungsi dari kemampuannya (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Karyawan yang memiliki tingkat motivasi yang sama tetapi dengan kemampuan yang ditunjukkan dengan tingkat keahlian (*skill*) dan tingkat pendidikan (*knowledge*) berbeda maka karyawan dengan tingkat *skill* dan *knowledge* lebih tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik (Warsito, 2010 dalam Widnyana,2012). Motivasi dipastikan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja (Wibowo,2012). Motivasi kerja signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (Subyantoro, 2009)

Sementara itu, untuk mencapai kinerja yang baik tentunya pegawai dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh satu organisasi. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai dapat mempengaruhi pada tercapai atau tidaknya tujuan organisasi dalam menghadapi persaingan global yang kerap kali mengalami perubahan. Dalam Gunawan *et.al.* (2013) dijelaskan bahwa kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu, kinerja pegawai merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi seberapa banyak pegawai memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, sikap kooperatif (Supatmi *et. al.* 2012). Sering terjadi kinerja pegawai menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidakadilan dan tidak transparan pembagian jasa pelayanan, motivasi, dan juga ketidakpuasan dalam bekerja (Supatmi *et. al.* 2012).

Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan berkaitan dengan kompensasi diberikan hak kompensasi berupa jasa pelayanan. Jasa pelayanan adalah biaya dalam melaksanakan pemeriksaan, konsultasi dan *assesment* yang dilaksanakan di

sarana pelayanan kesehatan yang diberikan untuk jasa tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya (Kemenkes, 2012). Salah satu jasa pelayanan tersebut didapatkan dari program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN). Program JKN di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan penyelenggaraannya melalui mekanisme asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi (Kemenkes, 2014).

1.1. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Jasa pelayanan adalah salah satu bentuk dari kompensasi. Menurut Hani Handoko (2001), kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai tanda balas jasa, untuk pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat memotivasi mereka untuk mencapai tingkat prestasi kerja yang diinginkan. Terminologi-terminologi dalam kompensasi adalah upah (*wages*) dan gaji (*salary*), insentif (*incentive*), tunjangan (*benefit*), dan fasilitas (*perquisites*). Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan dan merupakan umpan balik yang memungkinkan pegawai menyesuaikan diri terhadap perilakunya (Simamora, 2001). Insentif dan kompensasi memiliki hubungan yang sangat erat. Insentif adalah salah satu bentuk atau komponen dari kompensasi yang diberikan oleh organisasi, seperti definisi yang dikemukakan oleh Moorehead & Griffin (2013) bahwa insentif merupakan sesuatu pemberian atau penghargaan dari organisasi pada seseorang /kelompok kerja yang menunjukkan prestasi/kinerja yang baik diluar ketentuan pengupahan yang umum/gaji.

Pemberian insentif atau jasa pelayanan adalah untuk dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Sarwoto (2000) bahwa insentif sebagai sarana motivasi berupa perangsang atau pendorong yang dengan sengaja diberikan kepada para karyawan sehingga timbul semangat yang lebih besar dalam diri mereka untuk berprestasi bagi organisasi. Terry dan Leslie (2010) menyatakan bahwa insentif sebagai alat penggerak yang penting. Manusia akan cenderung lebih giat untuk berusaha jika balas jasa yang diterima dapat memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan. Hasibuan

(2011) mengemukakan pemberian insentif yang tepat menyebabkan pegawai merasa dihargai sesuai dengan kinerja dan kemampuan mereka sehingga bisa memberikan motivasi kerja bagi karyawan. Tiwari (2011) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompensasi berupa insentif merupakan faktor yang paling penting pengaruhnya terhadap kepuasan karyawan. Pemberian insentif yang sesuai kebutuhan dan layak, akan dapat meningkatkan motivasi kerja yang diikuti dengan meningkatnya produktifitas kerja (Tella, 2007).

H1 : Pembagian jasa pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai

Motivasi adalah semua bentuk dorongan baik berupa finansial, jasa-jasa berwujud dan tunjangan-tunjangan yang diperoleh karyawan sebagai bagian tidak hanya pada imbalan-imbalan instrinsik organisasi seperti pengakuan, kesempatan promosi, dan kesempatan kerja yang lebih menantang (Tohardi, 2010:98). Namawi (2011:79) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah seluruh dorongan yang berupa balas jasa baik berupa uang, barang maupun kenikmatan yang biasa diterima oleh karyawan atas kinerja yang disumbangkan kepada perusahaan. Dengan demikian bila ditinjau dari sisi pegawai itu sendiri motivasi kerja merupakan dorongan yang timbul karena karyawan telah memenuhi kewajibannya.

Umar (2009:328) menyatakan bahwa motivasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Mudiarta (2011:97) menyatakan bahwa motivasi adalah balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, yang dapat dinilai dengan uang dan cenderung diberikan secara tetap. Manullang (2009:97) menyatakan bahwa pemberian motivasi pada dasarnya memerlukan proses. Oleh sebab itu hal-hal yang paling sulit dilakukan adalah bagaimana, cara memberikan motivasi yang layak dan adil kepada karyawan. Bila motivasi yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan tersebut dirasakan tidak layak dan tidak adil, maka tujuan dari motivasi itu sendiri kemungkinan besar tidak akan tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah pemberian penghargaan atau balas jasa sesuai dengan

harapan karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan tujuan organisasi dapat tercapai

H2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasandari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Davis dan Newstrom (2008:198) mendeskripsikan “kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Timoty (2008:107) 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. Menurut Handoko (2011:24), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan respon efektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

H3 : Pembagian jasa pelayanan JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Sofyan (2012) menerangkan bahwa kinerja dapat pula diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan demikian kinerja seseorang juga menentukan kinerja organisasi yang harus berpedoman kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum (yang dikeluarkan oleh pemerintahan, organisasi profesi dan organisasi lainnya yang berkaitan).

Kinerja pegawai tidak hanya mencakup proses pekerjaan berlangsung tetapi juga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut yang dibandingkan dengan persyaratan, kriteria serta standar-standar yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Hasibuan (2012) dalam Purnami *et. al.* (2014) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan outcome yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam periode waktu tertentu

H4 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

2. METODE PENELITIAN

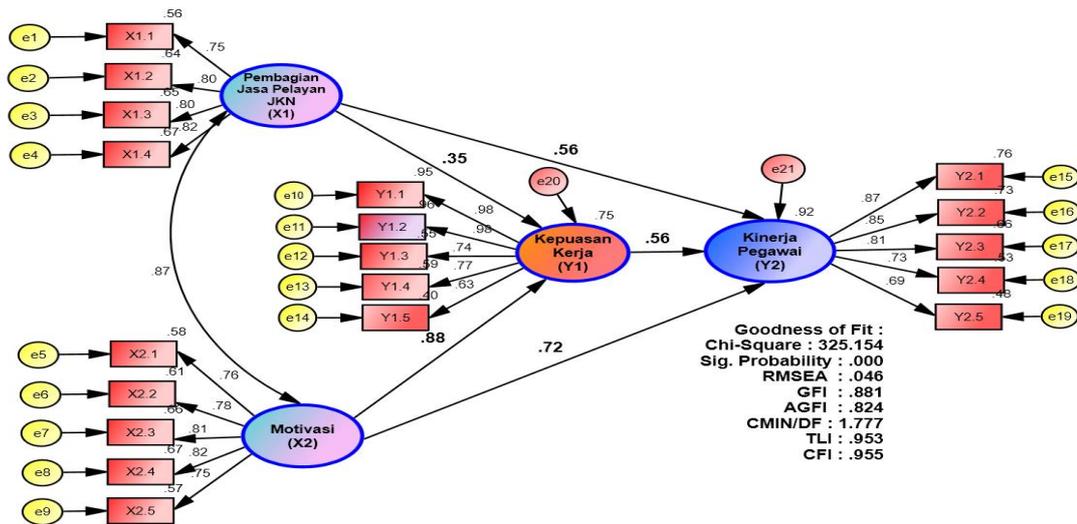
Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karangasem. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan dan non kesehatan di 12 Puskesmas di Kabupaten Karangasem. Sampel ditentukan secara random sampling 175 orang tenaga kesehatan dan non kesehatan. Selanjutnya data dikoleksi dengan menggunakan koesioner.

2.1. Analisis data

Jasa pelayanan, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai diukur dengan pendekatan kualitatif menggunakan skala Likert , Dalam penelitian ini digunakan 5 skala mulai 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (cukup), 4(puas), dan 5 (sangat puas). Selanjutnya data dianalisis menggunakan *Partial Least Square Path Modeling* (PLS-PM). PLS-PM merupakan metode pemodelan persamaan struktural (*structural equation modeling/SEM*) yang berbasis komponen (*component-based SEM*). Metode ini diintroduksi Herman Wold dengan nama *partial least square/PLS* (Tanenhaus, 2008). Pada SEM berbasis komponen, pendugaan parameter model dilakukan secara iteratif dengan menggunakan algoritme tertentu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengujian data telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang umum berlaku. Analisis validitas, reliabilitas, dan normalitas data, seluruhnya telah memenuhi syarat. Untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data. hasil pengolahan *Structural Equation Modelling (SEM)* seperti gambar berikut ini.



Gambar 1
 Hasil Analisis Full Model Pembagian Jasa Pelayanan Jkn, Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai.

Sumber : data diolah penulis

Tabel 1 *Regression Weights* Pembagian Jasa Pelayanan Jkn, Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai

| | | | Estimate | <i>Standarized Estimate</i> | S.E. | C.R. | P | Label |
|------|------|----|-----------------|-----------------------------|-------------|-------------|----------|--------------|
| Y2.1 | <--- | Y2 | 1.000 | .870 | | | | Valid |
| Y1.5 | <--- | Y1 | 1.000 | .631 | | | | Valid |
| Y1.4 | <--- | Y1 | 1.184 | .767 | .174 | 6.794 | *** | Valid |
| Y1.3 | <--- | Y1 | 1.189 | .741 | .180 | 6.617 | *** | Valid |
| Y1.2 | <--- | Y1 | 1.589 | .979 | .197 | 8.065 | *** | Valid |
| Y1.1 | <--- | Y1 | 1.564 | .976 | .194 | 8.046 | *** | Valid |
| X2.1 | <--- | X2 | 1.000 | .759 | | | | Valid |
| X2.2 | <--- | X2 | .926 | .780 | .112 | 8.247 | *** | Valid |
| X2.3 | <--- | X2 | 1.060 | .810 | .122 | 8.716 | *** | Valid |
| X2.4 | <--- | X2 | 1.073 | .816 | .122 | 8.761 | *** | Valid |
| X2.5 | <--- | X2 | .941 | .755 | .120 | 7.859 | *** | Valid |
| Y2.2 | <--- | Y2 | .907 | .853 | .078 | 11.573 | *** | Valid |
| Y2.3 | <--- | Y2 | .832 | .810 | .078 | 10.691 | *** | Valid |
| Y2.4 | <--- | Y2 | .788 | .729 | .088 | 8.972 | *** | Valid |
| X1.1 | <--- | X1 | 1.000 | .748 | | | | Valid |
| X1.2 | <--- | X1 | 1.113 | .800 | .134 | 8.333 | *** | Valid |
| X1.3 | <--- | X1 | 1.075 | .804 | .127 | 8.459 | *** | Valid |
| X1.4 | <--- | X1 | 1.090 | .819 | .129 | 8.484 | *** | Valid |
| Y2.5 | <--- | Y2 | .775 | .693 | .094 | 8.228 | *** | Valid |

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas terlihat bahwa tidak ada indikator yang memiliki *standardized estimate (regression weights)* berupa *loading factor* atau lamda (λ) < 0.5. Semua indikator memiliki nilai kritis C.R. > 2,00 dan memiliki probabilitas lebih kecil dari 0,05 (***) . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua indikator adalah valid membentuk variabel laten.

Tabel 2 Evaluasi *Goodness of Fit* Pembagian Jasa Pelayanan Jkn, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

| <i>Goodness of Fit Indeks</i> | <i>Cut-off Value</i> | Hasil Analisis | Evaluasi Model |
|---|----------------------|----------------|----------------|
| <i>Chi-Square (χ^2)</i> | Diharapkan kecil | 325,154 | Kurang Baik |
| <i>Probability</i> | $\geq 0,05$ | 0,000 | Kurang Baik |
| RMSEA | $\leq 0,08$ | 0,046 | Baik |
| GFI | $\geq 0,90$ | 0,881 | Marginal |
| AGFI | $\geq 0,90$ | 0,824 | Mrginal |
| CMIN/DF | $\leq 2,00$ | 1,777 | Baik |
| TLI | $\geq 0,95$ | 0,953 | Baik |
| CFI | $\geq 0,95$ | 0,955 | Baik |

Keterangan

*) Memenuhi Goodness of fit

+) Marginal

Memperhatikan nilai *cut-of-value* dan *goodness of fit* hasil model pada tabel 2 di atas, dari delapan kriteria yang dipakai 4 (empat kriteria) sudah memenuhi syarat *goodness of fit* yaitu RMSEA, CMIN/DF, TLI dan CFI, 2 (dua) kriteria marginal yaitu GFI dan AGFI dan hanya dua kriteria yang kurang baik.

Tabel 3 *Regression Weights* Pembagian Jasa Pelayanan Jkn, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

| | Estimate | <i>Standardized Estimate</i> | S.E. | C.R. | P | Label |
|------------|----------|------------------------------|------|-------|-----|-------|
| Y1 <--- X1 | .287 | .353 | .667 | 3.651 | *** | Valid |
| Y1 <--- X2 | 1.069 | .881 | .679 | 6.070 | *** | Valid |
| Y2 <--- Y1 | .377 | .563 | .311 | 4.782 | *** | Valid |
| Y2 <--- X2 | .783 | .716 | .789 | 5.989 | *** | Valid |
| Y2 <--- X1 | .410 | .559 | .953 | 4.300 | *** | Valid |

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa seluruh nilai CR > 2,000 dan *probability* < 0,05, ini berarti pengaruh seluruh variabel eksogen terhadap variabel endogen adalah signifikan.

Analisis Model Pengukuran Determinasi

Tabel 4 *Squared Multiple Correlations* Pembagian Jasa Pelayanan Jkn, Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai

| | Estimate |
|----|----------|
| Y1 | .749 |
| Y2 | .924 |

Berdasarkan data pada Tabel 4 di atas tampak bahwa besarnya nilai *Squared Multiple Correlations* untuk variabel Kepuasan Kerja (Y1) adalah 0,749 dan untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 0,924. Ini artinya bahwa perubahan kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh proses pembagian jasa pelayanan JKN dan Motivasi sebesar 74,9%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 74,9\% = 25,1\%$ dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian ini. Sedangkan perubahan kinerja pegawai dipengaruhi oleh pembagian jasa pelayanan JKN, motivasi dan kepuasan sebesar 91,1%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 92,4\% = 7,6\%$ dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian ini.

3.1. Pengaruh Pembagian Jasa Pelayanan JKN Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Pengaruh langsung (*direct effects*) variabel Pembagian Jasa Pelayanan JKN (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y1) memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,353, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 3,651 dan probability = *** (lebih kecil dari 0,001). Nilai $C.R = 3,651 > 2,000$ dan probability = *** < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Pembagian Jasa Pelayanan JKN terhadap Kepuasan Kerja adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan semakin tinggi pembagian jaspel JKN semakin meningkat kepuasan kerja pegawai adalah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Pouliakas dan Loanis (2010) dalam Salisu *et.al.*,(2015) menyebutkan bahwa hubungan kompensasi yang dalam kaitannya dengan factor-faktor pembagian jasa pelayanan, kehadiran, status

kepegawaian, dan masa kerja berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja baik pada pekerjaan yang sulit, membosankan, ataupun berbahaya. Namun demikian, Salisu *et.al.*, (2015) juga menerangkan bahwa penelitian yang dilakukan atau hubungan positif mengenai Jasa pelayanan, kehadiran, status kepegawaian, dan masa kerja bergengsi terhadap kepuasan kerja (tanggapan negatif terkait dengan ketidakpuasan).

Salisu *et.al.*,(2015) menambahkan bahwa bagaimanapun pentingnya jasa pelayanan dan mampaat dalam memuaskan atau memenuhi kebutuhan ekonomi pegawai tidak pernah lebih dari penekanan atas apa yang pegawai akan peroleh dari hasil karyanya yaitu jasa pelayanan dan mampaat. Semua fakto-faktor yang menentukan kepuasan kerja dengan mengacu pada kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil akhir bagi seorang pekerja adalah gaji dan tunjangan (Salisu *et.al.*, 2015).

Selain itu hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan *et.al.* (2012) yang satu-satunya meneliti mengenai pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan kantor dinas pekerja umum Provinsi Bali menemukan bahwa kompensasi memiliki dampak yang signifikan atas perubahan kepuasan kerja pegawai. Hasil serupa juga ditemukan oleh Humaeroh *et. al.* (2015) dimana kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dalam pengukurannya Humaeroh *et.al.* (2015) menemukan bahwa baik kompensasi financial maupun kompensasi non financial memiliki peranan dalam meningkatkan atau menurunkan kepuasan kerja pegawai.

3.2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Pengaruh langsung (*direct effects*) variabel Motivasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Y1) memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,881, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 6,070 dan probability = *** (lebih kecil dari 0,001). Nilai C.R = 6,070 > 2,000 dan probability = *** < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan

dalam penelitian ini yaitu semakin tinggi motivasi semakin meningkat kepuasan kerja pegawai adalah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Nurcahyani dan Adnyani, (2016) yang menyatakan motivasi kerja merupakan konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri pegawai dan menguraikan perilaku. Motivasi kerja merupakan sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Motivasi kerja diyakini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja seorang pegawai. Jika motivasi kerja seorang pegawai semakin tinggi atau meningkat, maka kepuasan kerja mereka akan semakin meningkat pula. Sebaliknya jika motivasi kerja menurun akan menurunkan kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jusni (2008) dalam Nurcahyani dan Adnyani (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Selain itu hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryawan dan Andrew (2013) mengenai pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keduanya. Temuan penelitian tersebut serupa dengan penelitian Jahanzeb *et.al.* (2012) dimana motivasi memiliki keterkaitan positif terhadap kepuasan kerja.

3.4. Pengaruh Pembagian Jasa Pelayanan JKN Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh langsung (*direct effects*) variabel Pembagian Jasa Pelayanan JKN (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y2) memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,559, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 4,300 dan probability = *** (lebih kecil dari 0,001). Nilai C.R = 4,300 > 2,000 dan probability = *** < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Pembagian Jasa Pelayanan JKN terhadap Kinerja Pegawai adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu semakin tinggi pembagian jaspel JKN semakin meningkat kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Moeheriono (2012) dalam Purnami *et. al.* (2014) mengungkapkan bahwa keterkaitan antara kompensasi Jasa

Pelayanan dan kinerja sangatlah signifikan. Semakin tinggi kompensasi akan semakin meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam meraih kinerja yang tinggi pula. Teori tersebut didukung Purnami *et.al.* (2014) bahwa kompensasi pegawai yang terdiri dari kompensasi finansial dan non finansial secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Apabila organisasi memberikan kompensasi yang sesuai dengan pengorbanan dan jasa pegawai, maka pegawai akan senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Selain itu hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan *et.al* (2013) juga menunjukkan bahwa variable kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil serupa juga ditemukan oleh Suapatmi *et.al* (2012) bahwa kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana kondisi ini menjelaskan naik turunnya tingkat kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompensasi yang diterima oleh pegawai. Wijaya dan Andreani (2015) kompensasi merupakan salah satu cara yang dapat diberikan perusahaan berupa imbalan organisasi berupa imbalan kepada pegawai. Kompensasi dapat meningkatkan ataupun menurunkan kinerja pegawai. Pemberian kompensasi kepada pegawai perlu mendapatkan perhatian lebih oleh organisasi. Kompensasi harus memiliki dasar yang kuat, banar dan adil. Apabila kompensasi dirasakan tidak adil maka menimbulkan rasa kecewa kepada pegawai, sehingga pegawai yang baik akan meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, agar dapat mempertahankan pegawai yang berpotensi akan merasa dihargai dan bersedia untuk bertahan di organisasi (Wijaya dan Andreani, 2015). Kompensasi yang diberikan kepada organisasi bertujuan untuk lebih memotivasi dalam meningkatkan kinerja organisasi.

3.5. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh langsung (*direct effects*) variabel Motivasi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y2) memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,716, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 5,989 dan probability = *** (Lebih kecil dari 0,001). Nilai C.R = 3,651 > 2,000 dan probability = *** < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan

dalam penelitian ini, yaitu semakin tinggi motivasi semakin meningkat kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tampi (2014) yang menyatakan motivasi merupakan variabel penting, yang dimana motivasi perlu mendapatkan perhatian yang besar bagi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawainya. Motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya rangsangan dari luar baik itu dari atasan dan lingkungan kerja, serta adanya dasar untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas, serta memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan dilakukan dalam organisasi.

Selain itu hasil penelitian ini sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Andreani (2015) menemukan bahwa keterkaitan dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang atau pegawai untuk melakukan sesuatu dalam bekerja dengan pekerjaan terbaik karena memenuhi tanggung jawab dan tugasnya sebagai kinerja pegawai.

3.6. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh langsung (*direct effects*) variabel Kepuasan Kerja (Y1) terhadap Kinerja Pegawai (Y2) memiliki nilai *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,563, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 4,782 dan probability = *** (lebih kecil dari 0,001). Nilai C.R = 4,782 > 2,000 dan probability = *** < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah signifikan. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu semakin tinggi kepuasan kerja semakin meningkat kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Purnami *et.al.*, (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh seorang pegawai akan menimbulkan adanya sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dengan adanya semangat dan disiplin dalam bekerja, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja individu. As'ad (2001) dalam Purnami *et.al.* (2014) menjelaskan bahwa penurunan kepuasan kerja akan berdampak pada peningkatan jumlah ketidakhadiran pegawai, penurunan produktifitas kerja serta

penurunan kinerja pegawai. Kajian empirik yang mendukung pendapat tersebut adalah penelitian yang dilakukan Ciptodiharjo (2013) dalam Purnami et.al (2014) dimana kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka akan memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja pegawai tersebut pada organisasi tempatnya bekerja.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan pembagian jasa pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, selanjutnya motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini masih terbatas dilakukan pada pegawai tenaga kesehatan dan non kesehatan di Puskesmas sehingga masih perlu dilakukan pada lembaga institusi lain yang jumlah karyawannya lebih besar dengan berbagai profesi tenaga kerja. Guna meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai kesehatan dan non kesehatan di puskesmas disarankan untuk melakukan pembagian jasa pelayanan Kesehatan nasional dan pemberian motivasi kepada pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta Visimedia.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem Nomor 24.a Tahun 2014 tentang *Alokasi Jasa Pelayanan Kesehatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Puskesmas di Kabupaten Karangasem*. Amlapura : Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem : 2014
- Gunawan H.M. Bedjo S. Siswanto (2013). Manajemen Tenaga kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional). Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Bumi Akasa. Jakarta.
- Hughes, Richard L. Ginnet, Robert C. Curphy, Gordon J, (1999). Leadership

Enchancing the lessons of experience, Printed In Singapore : Irwin McGraw-Hill

Handoko T. Hani, (2001). Konvensasi, Sumber Daya Manusia. UB Press. Yogyakarta.

_____. (2011). Manajemen, Edisi Kedua, Penerbit BPF.. Yogyakarta

Jhati, S. Pantja dan M. Kusaini, (2003) Kajian tertentu Kepuasan, Komitmen Organisasi, dan restasi Kerja . Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol 5.No.1.pp.25-41

Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program jaminan Kesehatan Nasional. Kementerian Kesehatan. Jakarta :

Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. (2013). Perilaku Organisasi. Person Pretise Hall. Jakarta.

Muninjaya, (2009). Manajemen Kesehatan. EGC. Jakarta

Nguyen, T., (2003). Emulsi. <http://crimoet.wordpress.com/2010/09/04/emulsi/>. [diakses 2 Juli 2017].

Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2014. Permenkes RI Nomor 14/2014 *tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional untuk Jasa Pelayanan Kesehatan dan dukungan Biaya operasional pada Fasilitas Tingkat Pertama Milik Pemerintah Jakarta*. Jakarta

Muljani, N. 2002. *Kompensasi sebagai Sumber Motivator untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.4.No.2, September, p.108-122

Manullang. (2009). Dasar-Dasar Manajemen. Ghalia Indonesia. Yogyakarta.

Marianah, Dewi, *Kontribusi Kepuasan Kerja dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pegawai (Studi Kasus Pelayanan Jasa di sebuah Rumah Sakit)*. *Artikel Postgraduate*.(online). (Diakses 5 Februari 2012

Mudiarta Utama, 2011. Manajemen. Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu. Yogyakarta

Nurtjahjani, Fullchis. (2008). *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN (persero) APJ Malang*. Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol. 2 No.1

- Nawawi, Hadari. (2011). Evaluasi Dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan Dan Industri. Gadjah Mada Univercity Press. Yogyakarta.
- Purnami, Ni luh Eka Desy, Suwendra, I Wayan, dan Susila, Gede Putu Agus jana. (2014) *Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada UD Mente Bali Sejahtera*. e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.2.
- Robbins Stephen P. (2003). Prilaku Organisasi. Edisi 9. PT indeks. Jakarta
- Sofyan, Diana Khairani. (2013). Pengaruh lingkungan kerja pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering Journal*, Vol. 2, No. 1, hal. 18-23
- Solimun. (2004). Pengukuran Variabel dan Pemodelan Statistik : Aplikasi SEM, AMOS dan Wasol . FMIPA & Pascasarjana Unversitas Barwijaya, Malang.
- Supatmi, Mamik Eko, Nirman, Umar, dan Utami, Hamidah Nayati. (2012). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Profit*, Vol,7, No.1. hal. 25-27.
- Suryawan, Ian Nurpatria, dan Andrew, Richard. (2013). Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol.13, No. 1 pp. 54-61
- Salunke, Ganesh. (2015). Work Environment and Its Effect on Job Satisfaction of public Sector Construction workers Of Jagawa State Of Nigeria. *The Business and Management Review*, Vol. 6, No.4.
- Siagian Sondang P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi. Jakarta
- Spector, P. E., (2005). Industrial and Organizational Psychology Research and Practice (second edition). New York : Jhon Wily & Sons, Inc.
- Supatmi S. L. Tjutju Yuniarsih. Swanto. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian. CV. Alfabeta. Bandung
- Subyantoro, (2009). *Karakter individu, Karakter Pekerjaan, Karakter Organisasi*. *Jurnal Aplikasi manajemen* 11(1) 1119
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. CV. Mandar Maju. Bandung

- _____ (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil. (cetakan kelima). . CV. Mandar Maju. Bandung
- Simamora, (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi III STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sudian T, 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh utara.* [http://www.ejurnal.uui.ac.id/jurnal/T SUDIAN -185-JURNAL Sudian . pdf](http://www.ejurnal.uui.ac.id/jurnal/T%20SUDIAN%20-185-JURNAL%20Sudian.pdf). Diakses, Juli 2017
- Sarwoto, (2000). Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Tranggono, Jeffry.2008. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan pada Atlas Sport Club Surabaya.* Skripsi.(Online).(Diakses 5 Februari 2017)
- Terry, George dan Leslie W. Rue. (2010). Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan kesebelas. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Tohardi Ahmad, (2010), Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia. Mandar Maju. Bandung
- Tella, (2007) Work Motivation, Job Satisfation. Jurnal Library Philosopy And Practise. ISSN 1522-0222 pp. 1-16.
- Undang-Undang Republik Indonesia 2011.UU Nomor 24/2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial.* Jakarta.
- Umar Husein. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Rajawali. Jakarta
- Voon, M.L. ; Lo, M.C.; Ngui, K.S.; dan Ayob. N.B. (2011). The InFLuence of Leadership Style on Employees' Job Satisfation in Public Sector Organization in Malaysia. International Journal Of Business, Manajement and Social Sciences, Vol. 2, No.1, pp. 24-32
- Wijaya, Tanto, dan Andreani, Francisca. (2015). *Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Sinar Jaya Abadi Bersama.* Jurnal Agora, Vol. 3, No. 2, hal. 37-45.
- Warsito, (2012). Peningkatan Motivasi dan Hasil Belajar Metematika Melalui Pendekatan Kontruktivisme Dengan Mengoptimalkan Media Information

and Communication Technologies (ICT). Tesis. UMS. Surakarta

Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Parsada. Jakarta

Wulandari, A. (2015). Persepsi Tenaga Kesehatan Terhadap sistem Pembagian Jaspel Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Se-Kabupaten Bangli Tahun 2015. Tesis. Universitas Udayana. Denpasar