

## Kepuasan Kerja Profesi Apoteker Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Idaman (RSDI) Banjarbaru di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

**Rahmayanti Fitriah\*, Ridho Sernawan**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari

\*E-mail: [rahmayanti.fitriah0304@gmail.com](mailto:rahmayanti.fitriah0304@gmail.com)

### Abstract

National Health Insurance is a program of the Government of Indonesia that aims to improve the health status of all Indonesian people. In running the National Health Insurance program, health workers have an important role in hospitals. Efforts to realize this are inseparable from the fulfillment of job satisfaction of hospital employees who play a role in providing services to patients. Therefore, the job satisfaction of health workers is very influential on hospital performance. The purpose of this study was to determine the work satisfaction of Pharmacists in carrying out the National Health Insurance program at Regional Hospital in Banjarbaru. This research is descriptive which explains the job satisfaction of health workers (Pharmacists). The aspect of job satisfaction measured is satisfaction with workload and satisfaction with incentives obtained. Data collection was carried out in June 2019. Sampling used a total sampling technique of 9 Pharmacists. The results of the study stated that 100% of respondents were satisfied with the workload and 88.99% of respondents were dissatisfied with the incentives obtained.

**Keywords:** Job Satisfaction, Pharmacists, National Health Insurance

### Abstrak

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program Pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan seluruh masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tenaga kesehatan mempunyai peran penting bagi rumah sakit. Upaya untuk mewujudkan hal tersebut tidak terlepas dari terpenuhinya kepuasan kerja pegawai rumah sakit yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, kepuasan kerja tenaga kesehatan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja tenaga Apoteker dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSDI Banjarbaru. Penelitian ini bersifat deskriptif yang menjelaskan tentang kepuasan kerja tenaga kesehatan (Apoteker). Aspek kepuasan kerja yang diukur adalah kepuasan terhadap beban kerja dan kepuasan terhadap insentif yang diperoleh. Pengambilan data dilakukan pada Bulan Juni 2019. Pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* sebanyak

9 orang Apoteker. Hasil penelitian menyatakan bahwa 100% responden merasa puas terhadap beban pekerjaannya dan 88,99% responden merasa tidak puas terhadap insentif yang diperoleh.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Apoteker, Jaminan Kesehatan Nasional

---

**Submitted:** 12 Oktober 2019

**Accepted:** 16 November 2019

**DOI:** <https://doi.org/10.25026/jsk.v2i2.139>

---

## ■ Pendahuluan

Kesehatan adalah bentuk investasi keberhasilan pembangunan bangsa. Oleh karenanya Indonesia selalu berupaya meningkatkan pembangunan di bidang kesehatan yang menyeluruh dan berkesinambungan melalui fasilitas kesehatan di puskesmas, rumah sakit, serta institusi pelayanan kesehatan lainnya [1]. Negara sebagai wadah tempat masyarakat bernaung memiliki kewajiban untuk memfasilitasi segala upaya untuk mencapai dan mempertahankan keadaan sehat. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 dan Pasal 34 menyatakan Negara menjamin setiap warga Negara mendapatkan hidup sejahtera, tempat tinggal, dan bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagai bentuk pemenuhan kewajiban tersebut, Pemerintah Indonesia membentuk suatu program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sesuai Undang-Undang No. 40 Tahun 2004. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan yang implementasinya sejak tanggal 1 Januari 2014.

Rumah Sakit Daerah Idaman (RSDI) Banjarbaru merupakan rumah sakit di Kota Banjarbaru yang menjadi rujukan fasilitas tingkat pertama di Kota Banjarbaru untuk pelayanan tingkat lanjut program JKN. RSDI Banjarbaru bekerjasama dengan BPJS sejak Januari 2014. Setelah bekerjasama dengan BPJS, sistem penyelenggaraan pelayanan dan sistem pembiayaan di RSDI Banjarbaru mengalami perubahan. Perubahan ini terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada era JKN menganut sistem

rujukan berjenjang, dari fasilitas kesehatan tingkat pertama hingga fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan kecuali dalam keadaan gawat darurat, pelayanan rujukan balik, dilakukan pembatasan dalam pemilihan tindakan medis yang diatur dalam *clinical pathway*, dan persepsian sesuai dengan formularium nasional. Sistem pembiayaan berubah dari sistem tarif per pelayanan (*out of pocket*) menjadi sistem paket *Indonesian Case Base Groups* (INA CBGs). Tarif INA CBGs yang dianggap rendah menyebabkan besaran biaya yang dibutuhkan tidak sesuai dengan pelayanan yang harus diberikan oleh tenaga kesehatan. Perubahan mendasar pada sistem pembiayaan kesehatan era JKN ini tentunya berdampak pada kepuasan kerja tenaga kesehatan di rumah sakit, terutama tenaga medis.

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan dalam menjalankan pelayanan di rumah sakit. Dalam menjalankan regulasi BPJS, pihak BPJS memerlukan tenaga kesehatan sebagai mitra kerja untuk mendukung kelancaran program Jaminan Kesehatan Nasional ini. Kepuasan tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya di rumah sakit dan hal tersebut berdampak pada kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit. salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja dan kompensasi yang diterima pegawai [2]. Beban kerja dapat berdampak pada keserasian bekerja sehingga akan sejalan dengan produktivitas pegawai. Apabila pegawai bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika pegawai bekerja di atas standar maka beban kerja yang diemban berlebih sehingga menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu [3]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Artadi [4] tentang hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja menyatakan bahwa beban kerja memiliki

hubungan dengan kepuasan kerja. Artinya semakin besar beban kerja, maka semakin kecil kepuasan kerja atau semakin kecil beban kerja, maka kepuasan kerja akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kesehatan, khususnya Apoteker Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru di Era JKN.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan rancangan studi kasus yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Idaman (RSDI) Banjarbaru yang dilaksanakan pada Bulan Maret sampai Juni 2019.

Pada penelitian ini sampel yang diambil menggunakan *total sampling*, artinya sampel yang diambil merupakan keseluruhan dari populasi apoteker di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru, yaitu 9 orang Apoteker.

Instrumen pengumpulan data pada penelitian berupa kuesioner. Kuesioner terdiri dari 14 pernyataan yang pada setiap pernyataan disediakan empat alternatif jawaban, dan responden memilih satu jawaban untuk setiap pernyataan. Skala yang digunakan adalah Skala Likert menggunakan 4 skor, untuk menghindari responden memilih skor tengah. Selain dengan kuesioner juga dilakukan wawancara sebagai data pendukung.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik 9 orang responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Uraian	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Umur	21 - 30 th	2	22,22 %
	31 - 40 th	6	66,67 %
	41 - 50 th	1	11,11 %
Jenis Kelamin	Laki - Laki	2	22,22 %
	Perempuan	7	77,78 %
Lama Masa Kerja	1 - 5 th	2	22,22 %
	6 - 10 th	5	55,56 %
	11 - 15 th	2	22,22 %
Status Kepegawaian	Kontrak	2	22,22 %
	ASN	7	77,78 %
Jenjang Pendidikan	Sarjana (S1)	6	66,67 %
	Pasca Sarjana (S2)	3	33,33 %

Hasil menunjukkan usia responden paling banyak berada di rentang 31 – 40 tahun (66,67%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (77,78%). Pada Tabel 1. menunjukkan bahwa responden yang bekerja dengan lama masa kerja dengan rentang waktu 6 – 10 tahun merupakan responden terbesar, yaitu sebanyak 5 orang (55,56 %). Responden dalam penelitian ini statusnya adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 7 orang (77,78 %) dan 2 orang (22,22 %) adalah tenaga kontrak.

Berdasarkan data karakteristik pendidikan, diketahui bahwa 6 orang (66,67 %) responden berpendidikan Sarjana (S1) dan 3 orang (33,33 %) responden berpendidikan Pascasarjana (S2).

### Gambaran Kepuasan Kerja Apoteker

Kepuasan Kerja Apoteker merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dimiliki seorang individu terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan adanya harapan-harapan yang lebih baik terhadap pekerjaannya. Dalam penelitian ini kepuasan kerja Apoteker mengacu kepada kepuasan terhadap beban kerja dan kepuasan terhadap kompensasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan dan telah diisi oleh responden, maka didapatkan hasil seperti yang dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2 Persentase Kepuasan Apoteker Terhadap Beban Kerja

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Puas	9	100%
4	Sangat Puas	0	0%
TOTAL		9	100%

Tabel 3 Persentase Kepuasan Apoteker Terhadap Insentif Jasa Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	8	88,89%
3	Puas	1	11,11%
4	Sangat Puas	0	0%
TOTAL		9	100%

Sebanyak 9 orang responden menyatakan merasa puas terhadap beban kerja dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru. Meskipun beban kerja Apoteker masih tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016, tetapi dapat diselesaikan dengan baik dengan

adanya bantuan dari Tenaga Teknis Kefarmasian yang berjumlah 23 orang.

Sebanyak 8 orang responden menyatakan merasa tidak puas terhadap kompensasi jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru dan 1 orang responden merasa puas terhadap kompensasi jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru. Responden yang tidak puas merasa adanya perbedaan jumlah yang signifikan dari insentif jasa pelayanan yang mereka terima dengan tenaga kesehatan lainnya di RSDI Banjarbaru.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan kepada 9 orang Apoteker di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru, 9 orang (100%) menyatakan puas terhadap beban kerjanya dan 8 orang (88,89%) menyatakan tidak puas terhadap insentif yang didapatkan dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi. Hasil wawancara terhadap Responden yang merasa tidak puas adalah karena adanya perbedaan jumlah yang signifikan dari insentif jasa pelayanan yang mereka terima dengan tenaga kesehatan lainnya di RSDI Banjarbaru.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azis [5] menyatakan bahwa terdapat hubungan antara besarnya jasa pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial dengan tingkat kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang dalam kategori sedang.

## ■ Kesimpulan

Secara umum Apoteker di Instalasi Farmasi RSDI Banjarbaru merasa puas terhadap beban kerjanya dalam memberikan pelayanan kefarmasian di Era JKN ini. Namun dalam hal pembagian insentif masih dirasa tidak memuaskan.

## ■ Daftar Pustaka

- [1] Kemenkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. <http://www.depkes.go.id/.../profil-kesehatan-indonesia-2014.pdf> Diakses tanggal 28 Januari 2019.
- [2] Malayu SP. Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- [3] Mahendrawan, I.G., & Indrawati, A.D. 2015. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja di PT. Panca Dewata Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (11) : 3936-3961.
- [4] Artadi, Febri Furqon. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Merapi Agung Lestari*. Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [5] Aziz, A. R., & W, H. T. (2015). Hubungan Antara Besarnya Jasa Pelayanan Bpjs Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Jombang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 1(2), 38-43.