

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA
DENGAN KINERJA KARYAWAN
DI INSTALASI REKAM MEDIS
RUMAH SAKIT MATA “DR.YAP” YOGYAKARTA**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh:

KORI PUSPITA NINGSIH

J 410 111 002

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 71417 Fax 715448
Surakarta 57102

Website: <http://www.ums.ac.id> Email: ums@ums.ac.id

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ARTIKEL ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi:

Nama : Prof. Bhisma Murti, dr. M.PH, M.Sc, Ph.D

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang menerangkan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa:

Nama : Kori Puspita Ningsih

NIM : J410111002

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Transfer

Judul Skripsi : HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KEPUSAN
KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DI
INSTALASI REKAM MEDIS RUMAH SAKIT MATA
“DR.YAP” YOGYAKARTA

Naskah artikel tersebut layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 04 Maret 2013

Pembimbing,

Prof. Bhisma Murti, dr. M.PH, M.Sc, Ph.D

ABSTRAK


Kori Puspita Ningsih.J410111002

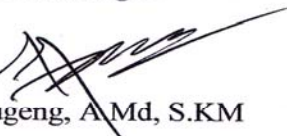
HUBUNGAN BEBAN KERJA DAN KEPUSAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DI INSTALASI REKAM MEDIS RUMAH SAKIT MATA “DR.YAP” YOGYAKARTA

xv + 98 + 30

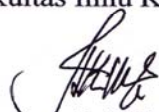
Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang kinerja karyawan. Tujuan penelitian adalah menganalisis hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional yang bersifat analitik dan deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Subjek penelitian adalah 8 karyawan di Instalasi Rekam Medis. Objek penelitian adalah dokumen catatan harian kegiatan karyawan mulai kedatangan sampai karyawan tersebut pulang, Standar Operasional Prosedur, dan rekapitulasi absensi karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan. Semakin besar beban kerja makin menurun kinerja. Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja semakin meningkat kinerja karyawan.

Kata kunci: Beban kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan.

Pembimbing I

Prof. Bhisma Murti, dr. M.PH, M.Sc, Ph.D

Surakarta, Maret 2013
Pembimbing II

Sugeng, A.Md, S.KM

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu Kesehatan


Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)

ABSTRAC

Kori Puspita Ningsih.J 410 111 002

RELATIONSHIP WORKLOAD AND JOB SATISFACTION WITH WORK PERFORMANCE IN MEDICAL RECORD INSTALATION "DR.YAP" EYE'S HOSPITAL YOGYAKARTA.

Assessment of individual performance was very beneficial to growth dynamics of the organization a whole, through the assessment, it can be known about condition actual performance of employee. The objective of his study to identify relationship workload and job satisfaction with work performance in "Dr.Yap" Eye's Hospital Yogyakarta. This research used observation survey, it is an analitic descriptive study with qualitative approach and supported by quantitative approach for data collection and cross sectional research design. Subject research were 8 employee's in Medical Record Instalation. Object research was diaries document of activities employees from arrival until returned, Standar Operating Procedures and recapitulation absenteeism. Data were collected were indepth interview, Focus Group Discusion (FGD), documentation and observation. The result from this study are workload that simultaneously have relationship with work performance. Greather workload diminishing performance. Job satisfaction that simultaneously have relationship with work performance. Higher job satisfaction increase work performance.

Kata kunci: workload, job satisfaction, work performance.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta memiliki lokasi yang cukup strategis dan sebagai salah satu pusat rujukan pelayanan penyakit mata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah, mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien. Dengan banyaknya jumlah kunjungan pasien, mengharuskan Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta memiliki SDM dengan kinerja yang berkualitas sesuai dengan kompetensinya dengan jumlah yang mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta pada tanggal 30 Oktober 2012, diperoleh data jumlah SDM Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta mengalami penurunan pada tahun 2011 dibandingkan tahun 2012, dimana jumlah SDM Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta pada tahun 2010 sebanyak 10 orang sedangkan pada tahun 2012 sebanyak 9 orang. Penurunan jumlah SDM tersebut bertolak belakang dengan terjadinya peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta. Berdasarkan Laporan Tahunan 2011 Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 6,43% dari tahun 2010 ke tahun 2011.

Selain itu berdasarkan hasil observasi di Instalasi Rekam Medis, terdapat pekerjaan pengolahan rekam medis yang tidak terselesaikan pada hari itu, yaitu pada bagian *filling*, pelaporan dan analisis/verifikasi. Serta berdasarkan Laporan Lembur Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta terjadi lembur yang cukup tinggi yaitu sebanyak 32,5 jam pada bulan September 2012. Kondisi tersebut menurut hasil wawancara awal dengan salah satu informan menyampaikan bahwa beban kerja tinggi menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan, karena tidak terselesaikannya pekerjaan pengolahan dokumen rekam medis maka akan mempengaruhi proses penyelesaian penyimpanan dan pencarian kembali dokumen rekam medis.

Dengan adanya peran penting penilaian kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta adanya peningkatan jumlah pasien rawat jalan Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta sebesar 6,43% tersebut, tentunya harus diimbangi dengan tercukupinya jumlah SDM yang berkompeten. Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, mendorong peneliti untuk mengetahui hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hasibuan (2009) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya

dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Menurut Hendrayanti (2011) fokus perencanaan sumber daya manusia adalah langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen guna lebih menjamin bahwa bagi organisasi tersedia tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai kedudukan, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit bahwa beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Perencanaan kebutuhan SDM kesehatan untuk memenuhi kebutuhan sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, poliklinik dan lain-lainnya di tingkat institusi ini bisa dihitung dengan menggunakan metode Daftar Susunan Pegawai (DSP) (*“Authorized Staffing List”*), atau WISN (*Work Load Indikator Staff Need*), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar Beban Kerja}} + \text{Standar kelonggaran}$$

Menurut Taylor (dalam Houtte, 2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dan sikap karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan perilaku dan respon terhadap pekerjaan dan melalui perilaku tersebut organisasi yang efektif dapat tercapai (Ostroff, 1992 dalam Muhadi, 2007).

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Ilyas (2002) kinerja adalah penampilan karya personal baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Penilaian atasan langsung sangat penting dari seluruh sistem penilaian kinerja. Hal ini disebabkan karena mudah untuk memperoleh hasil penilaian atasan dan dapat diterima oleh akal sehat. (Rivai, 2005). Kriteria yang dipakai untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Bernadin, 1994 dalam Muhadi, 2007).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional yang bersifat analitik dan deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan beban kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta menguji hipotesis hubungan kausal antara variabel bebas (*independent*) yaitu beban kerja dan kepuasan kerja dengan variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja karyawan. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*.

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta sejumlah 8 orang. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah dokumen catatan harian kegiatan karyawan mulai kedatangan sampai karyawan tersebut pulang, Standar Operasional Prosedur, dan rekapitulasi absensi karyawan.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder, dimana data diperoleh langsung dari sumber data tanpa melalui perantara. Data primer dalam penelitian ini meliputi kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta. Data sekunder meliputi dari hasil pencatatan kegiatan harian per karyawan untuk data beban kerja.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan diskusi kelompok terarah atau Focus Group Discussion (FGD) kepada 8 karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta dan hasil pencatatan kegiatan harian per karyawan mulai dari karyawan datang sampai karyawan pulang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Standar Operasional Prosedur, dan rekapitulasi absensi karyawan.

Cara pengumpulan data dengan wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion* (FGD), dokumentasi dan observasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara semi terstruktur, *checklist* observasi, alat tulis, alat hitung waktu dan alat perekam.

Pada penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber yaitu dengan jalan membandingkan antara hasil wawancara mendalam dengan FGD pada variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Triangulasi dengan data yaitu dengan jalan membandingkan antara dokumen kegiatan harian per karyawan pada variabel beban kerja dengan hasil wawancara mendalam dengan FGD sebagai variabel kinerja karyawan. Serta dilakukan triangulasi dengan metode yaitu dengan jalan membandingkan antara hasil observasi, dokumen, wawancara dan FGD pada variabel beban kerja dan kinerja karyawan

Teknik analisis data kualitatif yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan data simpulan atau verifikasi. Analisis kuantitatif digunakan untuk mengolah data hasil observasi waktu yang dibutuhkan karyawan dalam melakukan satu kegiatan, kemudian diolah dengan teknik statistik untuk memperoleh data kebutuhan tenaga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan metode wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) menunjukkan 87% (7 karyawan) menyatakan beban kerja

berat, 13% (1 karyawan) menyatakan beban kerja sedang dan tidak ada karyawan yang menyatakan beban kerja ringan. Jumlah tenaga di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta saat ini berjumlah 9 orang, yang terinci pada tenaga administrasi sebanyak 5 orang, tenaga rekam medis sebanyak 1 orang, tenaga pramuhusada sebanyak 2 orang dan 1 orang kepala instalasi yang merangkap fungsional pada tenaga rekam medis. Sedangkan berdasarkan data hasil observasi penelitian yang diolah dengan rumus perhitungan kebutuhan tenaga *Workload Load Indikator Staff Need* (WISN), diperoleh hasil kebutuhan tenaga di instalasi rekam medis berjumlah 13,83 orang, dimana 51,09% terdapat pada tenaga administrasi, 23,23% terdapat pada tenaga rekam medis dan sisanya sebesar 25,68% terdapat pada tenaga pramuhusada.

Tenaga administrasi memiliki tingkat kebutuhan tenaga sebanyak 7,06 orang, dengan prosentase kebutuhan tenaga produktif sebesar 95,61% (6,75 orang) dan standar kelonggaran sebesar 4,39% (0,31 orang). Selanjutnya untuk tenaga rekam medis memiliki tingkat kebutuhan tenaga sebanyak 3,21 orang, dengan prosentase kebutuhan tenaga produktif sebesar 97,60% (3,14 orang) dan standar kelonggaran sebesar 2,40% (0,08 orang). Sedangkan tenaga pramuhusada memiliki tingkat kebutuhan tenaga sebanyak 3,55 orang, dengan prosentase kebutuhan tenaga produktif sebesar 95,42% (3,39 orang) dan standar kelonggaran sebesar 15,18% (0,16 orang).

Pengolahan data hasil observasi penelitian dengan rumus perhitungan kebutuhan tenaga *Workload Load Indikator Staff Need* (WISN) sesuai dengan aturan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit bahwa perencanaan kebutuhan SDM kesehatan untuk memenuhi kebutuhan sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, poliklinik dan lain-lainnya di tingkat institusi ini bisa dihitung dengan menggunakan metode *Work Load Indikator Staff Need* (WISN).

Penilaian kinerja karyawan pada penelitian ini dilakukan oleh Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta yang dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) serta membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan *Focus Group Discussion* (FGD). Penilaian atasan langsung sangat penting dari seluruh sistem penilaian kinerja. Hal ini disebabkan karena mudah untuk memperoleh hasil penilaian atasan dan dapat diterima oleh akal sehat. Para atasan merupakan orang yang tepat untuk mengamati dan menilai kinerja bawahannya. Oleh sebab itu,

seluruh sistem penilaian umumnya sangat tergantung pada evaluasi yang dilakukan oleh atasan (Rivai, 2005).

Aspek yang dinilai dalam pengukuran kinerja karyawan meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian. Kinerja yang rendah terdapat pada aspek kuantitas kinerja dan ketepatan waktu yaitu sebesar 62,5% (5 orang). Seorang karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dalam 1 hari dan datang terlambat kurang dari 15 menit sebanyak 2 kali atau lebih dalam 1 minggu.

Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil observasi dan wawancara mendalam serta *Focus Group Discussion* (FGD) mengenai upaya karyawan untuk menggunakan waktu seefektif mungkin. Selain itu kinerja yang rendah sebesar 87,5% (7 karyawan) terdapat pada aspek kemandirian. Seorang karyawan masih meminta bantuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selanjutnya kinerja yang rendah dengan prosentase sebesar 37,5% (3 karyawan) juga terdapat pada aspek kualitas kinerja. Seorang karyawan dalam melaksanakan tugas tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Hal ini senada dengan teori Bernadin (1994) dalam Muhadi (2007) bahwa kriteria yang dipakai untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) kepada 8 informan mengenai hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan diperoleh hasil yang hampir serupa antara jawaban yang satu dengan jawaban yang lainnya antara masing-masing informan, bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan, yang meliputi aspek:

1. Kualitas

Ada hubungan antara beban kerja dengan kualitas kinerja karyawan. Seorang karyawan dengan beban kerja tinggi maka kualitas kerjanya rendah, meliputi:

- a. Semakin banyak antrian dan komplain pasien semakin menurun keramahan petugas.
- b. Semakin banyak pasien telpon balik semakin menurun keramahan petugas operator dan semakin cepat intonasi bicara.
- c. Semakin banyak tugas yang belum terselesaikan semakin banyak petugas yang menyelesaikan tugas tidak sesuai prosedur.
- d. Semakin banyak dokumen rekam medis yang diminta secara bersamaan semakin banyak pengambilan dokumen rekam medis dari rak penyimpanan tanpa menggunakan *tracer*.

2. Kuantitas

Ada hubungan antara beban kerja dengan kuantitas kinerja karyawan. Seorang karyawan dengan beban kerja tinggi maka kuantitas kerjanya rendah, meliputi:

- a. Semakin banyak pasien yang menanyakan informasi pelayanan via telpon maka semakin banyak pasien yang telpon balik.
- b. Semakin banyak dokumen rekam medis yang belum disimpan di rak penyimpanan semakin meningkat kejenuhan karyawan maka semakin menurun kecepatan karyawan untuk menyimpan 1 dokumen rekam medis.
- c. Semakin banyak pasien melakukan kunjungan ulang dan semakin banyak mahasiswa meminjam dokumen rekam medis untuk penelitian maka semakin menurun jumlah dokumen rekam medis yang disimpan kembali ke rak penyimpanan.

3. Ketepatan waktu

Ada hubungan antara beban kerja dengan ketepatan waktu. Seorang karyawan dengan beban kerja tinggi maka kinerja menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu rendah, meliputi:

- a. Semakin terlambat dokumen rekam medis rawat inap dikembalikan oleh perawat rawat inap maka semakin terlambat waktu mengajukan ekspedisi kelengkapan dokumen rekam medis.
- b. Semakin banyak kunjungan pasien dalam 1 hari semakin banyak dokumen rekam medis yang belum selesai diolah dalam 1 hari.
- c. Semakin terlambat proses pengolahan dokumen rekam medis semakin terlambat penyimpanan dokumen rekam medis ke rak penyimpanan.
- d. Semakin banyak rangkap jabatan semakin banyak tugas tambahan yang terlambat diselesaikan.

4. Efektifitas

Ada hubungan antara beban kerja dengan efektifitas kerja. Seorang karyawan dengan beban kerja tinggi maka efektifitas kerjanya rendah, meliputi:

- a. Semakin banyak dokter mengembalikan ekspedisi dokumen rekam medis dalam kondisi masih belum lengkap semakin banyak kegiatan analisis ulang dan ekspedisi lanjutan dokumen rekam medis yang belum lengkap.
- b. Semakin banyak pasien yang menanyakan syarat-syarat jaminan pembiayaan dan prosedur pendaftaran semakin banyak waktu yang dibutuhkan petugas pendaftaran untuk melayani satu kali pendaftaran dan semakin lama waktu tunggu antrian pelayanan pendaftaran pasien.
- c. Semakin banyak pasien yang menanyakan informasi pelayanan via telpon semakin banyak waktu yang dibutuhkan petugas operator untuk melayani informasi.

5. Kemandirian

Ada hubungan antara beban kerja dengan kemandirian. Seorang karyawan dengan beban kerja tinggi maka kemandirian rendah, meliputi:

- a. Semakin banyak antrian pasien semakin meningkat petugas pendaftaran meminta bantuan petugas pengolahan data untuk mendaftarkan pasien.
- b. Semakin banyak telepon balik semakin meningkat petugas operator meminta bantuan petugas pengolahan data untuk mengangkat telepon.
- c. Semakin banyak dokumen rekam medis yang harus segera didistribusikan semakin meningkat petugas pendaftaran meminta bantuan Satpam untuk mendistribusikan dokumen rekam medis.

Secara umum dapat dikatakan bahwa beban kerja semakin tinggi maka kinerja semakin rendah, sebaliknya beban kerja semakin rendah maka kinerja semakin meningkat (tinggi). Hal ini sesuai dengan penelitian Tambun (2006) bahwa ada hubungan signifikan antara beban kerja dengan kinerja karyawan.

Menurut Hendrayanti (2011) untuk mencapai kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang optimal membutuhkan setidaknya tiga pilar utama, yaitu teknologi yang mendukung pelaksanaan kerja, budaya kerja yang mengarah pada budaya profesional dan sistem kerja yang dapat mendorong terciptanya semangat kerja. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa teknologi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit (RS) yang digunakan saat ini tidak mendukung, karena saat ini Rumah Sakit Mata 'Dr.Yap' mengalami masa transisi perubahan SIM RS sehingga ada kegiatan *back up* input data. Keadaan tersebut menyebabkan beban kerja berlebih.

Penelitian ini juga menyempurnakan hasil penelitian Hariyono (2009) bahwa beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kelelahan kerja. Apabila beban kerja berlebih akan berpengaruh dengan kinerjanya, dimana hal ini berkaitan dengan tingkat kelelahan atau kejenuhan seseorang. Hal ini akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Teori tersebut senada dengan hasil wawancara mendalam kepada salah satu informan dan hasil observasi penelitian bahwa ketika beban kerja tinggi maka terjadi penurunan kualitas pelayanan. Seorang karyawan ketika antrian panjang bersikap kurang ramah dan menyelesaikan tugasnya tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selanjutnya menurut penelitian Hariyono (2009) bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan menurunnya moral dan motivasi perawat sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab kelelahan kerja. Studi tentang faktor-faktor penyebab kelelahan kerja yang dilakukan pada beberapa ribu pria dan wanita dari ratusan perusahaan selama 20 tahun menunjukkan adanya 6 faktor yang berpengaruh dalam kelelahan, salah satunya adalah beban kerja yang berlebihan. Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa ketika peminjaman dokumen rekam medis banyak maka petugas pramuhusada mengambil dokumen rekam medis tanpa menggunakan tracer, begitu juga ketika dokumen rekam medis tidak dikembalikan ke *roll o'pack* lebih dari 1 hari maka terjadi penumpukan

dokumen rekam medis di rak sortir yang mana penumpukan tersebut menurunkan motivasi kerja dan menimbulkan stress kerja.

Hasil pada penelitian ini juga menyempurnakan penelitian Kasmarani (2012) bahwa didapatkan hasil adanya hubungan beban kerja di tempat kerja dengan kelelahan kerja, artinya semakin berat beban kerja di tempat kerja maka semakin tinggi tingkat kelelahan kerja. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kelelahan kerja adalah faktor utama penyebab stres kerja, namun terdapat juga faktor lain sebagai penyebab stres kerja, yaitu faktor tempat bekerja, jenis pekerjaan serta beban mental.

Dengan demikian peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan petugas yang ditunjuk. Misalnya, dengan menunjuk seorang petugas administrasi yang hanya mengelola pendaftaran, tanpa dibebani dengan pekerjaan atau tugas tambahan lain.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) mengenai aspek/elemen yang mempengaruhi kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa aspek/elemen yang mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi lingkungan kerja, ciri pekerjaan, kompensasi dan ciri individu. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat ketidakpuasan karyawan pada aspek lingkungan kerja khususnya dengan berjalannya 4 SIM RS, kompensasi yang diterima dikarenakan selisih gaji karyawan tetap yang sudah bekerja selama 13 tahun hanya sedikit dibanding karyawan tetap yang bekerja 3 tahun dan ciri pekerjaan khususnya pada beban kerja yang berlebih.

Berdasarkan teori kepuasan De Santis (dalam Chotimah, 2000) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh lingkungan kerja atau iklim kerja, ciri pekerjaan, ciri individu, kompensasi yang diterima serta faktor-faktor lainnya.

Menurut Luthans (1995) dalam Engko (2008) bahwa kepuasan kerja tidak dipengaruhi oleh pekerjaan semata, melainkan juga faktor sosial dan diri individu karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja bagi karyawan sangat diperlukan karena kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan produktivitas. Adanya ketidakpuasan pada karyawan dalam bekerja akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Dengan demikian penelitian ini menentang teori Lunthas (1995) tersebut, karena jika dibandingkan dengan hasil wawancara mendalam kepada salah satu informan mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan diperoleh hasil

bahwa adanya ketidakpuasan karyawan tidak menurunkan kinerja karyawan tersebut.

Namun berdasarkan hasil uji validitas dengan *Focus Group Discussion* (FGD) diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja sesuai target sehingga kinerja karyawan akan meningkat, meliputi:

1. Seorang karyawan yang merasa puas dengan lingkungan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan, meliputi:
 - a. Semakin puas karyawan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan kerja semakin meningkatkan efektifitas kinerja karyawan untuk menemukan kebutuhan alat tulis kantor dan formulir dalam mendukung pelayanan pasien.
 - b. Semakin puas karyawan dengan teknologi SIM RS semakin meningkat kuantitas dan efektifitas kinerja karyawan dalam entry data pasien.
 - c. Semakin puas karyawan dengan rekan kerja semakin meningkatkan efektifitas, ketepatan waktu dan kemandirian dalam penyelesaian tugas sesuai target.
 - d. Semakin puas karyawan dengan pelanggan eksternal semakin meningkatkan kualitas dalam penyelesaian tugas sesuai dengan SOP.
 - e. Semakin puas karyawan dengan kebersihan dan kerapian lingkungan kerja semakin meningkatkan efektifitas kinerja karyawan untuk menemukan kebutuhan alat tulis kantor dan formulir dalam mendukung pelayanan pasien.
 - f. Semakin puas karyawan dengan teknologi SIM RS semakin meningkat kuantitas dan efektifitas kinerja karyawan dalam entry data pasien.
 - g. Semakin puas karyawan dengan rekan kerja semakin meningkatkan efektifitas, ketepatan waktu dan kemandirian dalam penyelesaian tugas sesuai target.
 - h. Semakin puas karyawan dengan pelanggan eksternal semakin meningkatkan kualitas dalam penyelesaian tugas sesuai dengan SOP.
2. Seorang karyawan yang merasa puas dengan beban kerja dan pembagian tugas maka akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut, meliputi:
 - a. Semakin puas karyawan dengan jabatannya semakin meningkatkan kuantitas, efektifitas dan ketepatan waktu kerjanya.
 - b. Semakin puas karyawan dengan beban kerjanya semakin meningkatkan kualitas dan kemandirian.
3. Seorang karyawan yang merasa puas dengan kompensasi kerja maka akan meningkatkan motivasi kerja sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan tersebut.
4. Seorang karyawan yang merasa puas dengan kesehatan, kesesuaian penempatan jabatan dengan latar belakang pendidikannya maka akan meningkatkan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Hasil penelitian tersebut menyempurnakan teori Dhania (2010) bahwa faktor motivator adalah faktor dominan yang mampu meningkatkan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan pencapaian target pegawai.

Menurut Ostroff (1992) dalam Muhadi (2007) kepuasan kerja dan kondisi kerja yang baik mempunyai hubungan kerja yang signifikan dengan kinerja, selanjutnya karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya biasanya bekerja lebih keras dan lebih baik dibanding dengan karyawan yang mengalami stress yang disebabkan dengan kondisi kerja yang tidak kondusif. Kepuasan kerja dan sikap karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan perilaku dan respon terhadap pekerjaan dan melalui perilaku tersebut organisasi yang efektif dapat tercapai. Hasil penelitian ini juga menyempurnakan teori tersebut bahwa adanya kepuasan terhadap pelanggan, yang merupakan motivator mereka untuk bekerja serta rasa kekeluargaan di lingkungan kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi mampu meningkatkan kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya kepuasan kerja yang rendah mampu menurunkan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menyempurnakan hasil penelitian Suwardi (2011) bahwa pegawai yang memiliki motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi, maka akan cenderung mempunyai kinerja yang tinggi terhadap organisasi dan penelitian Djumadi (2006) bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Hasil penelitian dengan metode wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) menunjukkan 87% (7 karyawan) menyatakan beban kerja berat, 13% (1 karyawan) menyatakan beban kerja sedang dan tidak ada karyawan yang menyatakan beban kerja ringan. Kebutuhan tenaga dengan rumus *Workload Indicator Staff Need* (WISN) di Instalasi Rekam Medis RS Mata “Dr.Yap” Yogyakarta sebanyak 13,83 tenaga, sedangkan jumlah tenaga yang ada sekarang 9 tenaga, sehingga terdapat kekurangan sebanyak 4,83 tenaga.
2. Kinerja yang terendah berturut-turut terdapat pada aspek kemandirian sebesar 87,5% (7 karyawan), aspek kuantitas kinerja sebesar 62,5% (5 karyawan), aspek kualitas sebesar 37,5% (3 karyawan), ketepatan waktu dan efektifitas sebesar 0%.
3. Ada hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin besar beban kerja semakin menimbulkan kelelahan kerja atau kejenuhan karyawan sehingga semakin menurun kinerja karyawan.
4. Ketidakpuasan yang terungkap dari karyawan meliputi lingkungan kerja, adanya rekan kerja yang kurang efektif memanfaatkan waktu kerja dan kegiatan *back up* input data karena masa transisi perubahan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit (RS). Kompensasi kerja dinilai

oleh seorang karyawan kurang adil dalam besaran yang tidak sesuai dengan masa kerja.

5. Ada hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kepuasan kerja semakin meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih keras sehingga semakin meningkat kinerja karyawan.

B. SARAN

1. Bagi pimpinan RS Mata “Dr.Yap” Yogyakarta sebaiknya perlu penambahan jumlah tenaga untuk menurunkan beban kerja karyawan sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
2. Bagi pimpinan Instalasi Rekam Medis RS Mata “Dr.Yap” Yogyakarta sebaiknya perlu secara kontinu memberikan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Chotimah, N dan Hari Kusnanto. 2000. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan motivasi dokter keluarga PT Askes dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta wajib PT Askes di kotamadya malang, madiun, dan kediri propinsi jawa timur. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 03 (04):171-217.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1999. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dhania, D. 2010. Pengaruh stress, beban kerja terhadap kepuasan kerja (Studi *medical representatif* di kota kudus. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus* . I (1): 15-23
- Djumadi. 2006. Pengaruh kondisi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan lembaga pendidikan non formal di jawa timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 4 (3): 411-420
- Engko, C. 2008. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individual dengan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variabel intervening. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. 10. (01):01-12.
- Hariyono, et all. 2009. Hubungan antara beban kerja, stress kerja, dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di rumah sakit islam Yogyakarta PDHI. *Jurnal kesmas UAD*. 3 (3): 186-197
- Hasibuan, M. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendrayanti,E. 2008. Analisis beban kerja sebagai dasar perencanaan SDM. *Jurnal bisnis dan akuntansi*. 4 (08):12-23.
- Ilyas. 2000. *Teori, penilaian dan penelitian kinerja*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI.
- _____. 2002. *Kinerja (teori dan pilihan)*. Jakarta: Pusat kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI.
- Jackson, S dan Randall S. 1997. *Manajemen sumber daya manusia menghadapi abad ke-21*. Jakarta: Erlangga.

- Kasmarani, M.K. 2012. Pengaruh beban kerja fisik dan mental terhadap stres kerja pada perawat di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. I (3): 767-776
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/Menkes/SK/I/2004. 2004. *Pedomanan penyusunan perencanaan sumber daya manusia kesehatan di tingkat propinsi, kabupaten/kota serta rumah sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Mangkunegara. AP. 2005. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhadi. 2007. Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dalam mempengaruhi kinerja karyawan. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Munandar, A. 2001. *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Poerwandari, K. 2001. *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*. Jakarta: Lembaga Pembangunan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Universitas Indonesia
- Rivai, V. 2005. *Manajemen daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Murni Kencana
- Sabarguna, B. 2004. *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Suryanto. 2011. Kepuasan kerja dan persepsi perawat tentang kepemimpinan dengan kinerja perawat pasca sertifikasi ISO 9001/2008. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 14 (01):36-43.
- Suwardi. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (studi pada pegawai Setda Kabupaten Pati). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 5 (1): 46-53
- Wikipedia Indonesia,2012. *Rumah Sakit*. Diakses 23 September 2012 jam 15:50WIB, dari http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit