

ANALISIS KEPUASAN KERJA PETUGAS DI PUKESMAS DENGAN PENERAPAN ISO 9001:2000  
KOTA SURABAYA

Ruminata, Oktria  
**KKC KK FKM 15 10 Rum a**  
Ernawaty, drg., M.Kes

**ABSTRACT**

ISO 9001: 2000 is a management system which is used to direct and control the organization in terms of public service quality that use the standard requirement to access the organization's ability in order to meet the customer requirements and the appropriate regulations. Job satisfaction is an emotional state that is either pleasing or not pleasing to the employees in the way they view their job.

The purposes of this research is to analyze PHC personnel's work satisfaction towards the implementation of ISO 9001: 2000 in Surabaya PHCs.

This research is a analytic descriptive research which is made to describe the employees satisfaction of their job in the PHCs with the implementation of ISO 9001:2000 in Surabaya. Based on the formula of propotional sample random sampling, 125 samples are gained. The data which is taken then is given a score with the likert scale to get the composite value, and to be analyze descriptively.

This research applies Hezberg's two factors theory. Work satisfaction can be categorized as motivating and hygiene factors. The motivating factor is work satisfaction elements which will produce satisfaction should it be fulfilled, while the hygiene factor is work satisfaction elements which produce dissatisfaction should it be unfulfilled.

Based on the result, it is known that the hygiene factor would improve the job satisfaction of the PHCs employee more than the motivating factor. Variable of the motivating factor which could improve the job satisfaction of the employee are the work it self, , responsibility, and advancement. While all of the variables hygiene would improve the job satisfaction of the PHCs employee. The variables on the motivating factors which could less improve the job satisfaction are recognition, achievement, and opportunities for personal growth. The highest rank of satisfaction from all the variables of hygiene and motivating factors is on the relationship with coworkers variable with the average of 3,10, while the lowest rank is on the recognition in sort of the praise from other employee, with the average of 2,94.

Keywords: Job Satisfaction, PHC personnel, ISO 9001: 2000

## ABSTRAK

ISO 9001 : 2000 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu pelayanan publik yang menggunakan persyaratan standar untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan dalam memandang pekerjaan mereka.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan kerja petugas puskesmas di Puskesmas ISO 9001 : 2000 Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dimana penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menggambarkan kepuasan kerja petugas di Puskesmas dengan penerapan standar ISO 9001: 2000. Berdasarkan rumus *propotional sample random smpling*, maka didapatkan 125 sampel penelitian. Data yang telah diambil kemudian diberikan skor menggunakan skala likert untuk mendapatkan nilai komposit, dan dianalisis secara deskriptif.

Penelitian ini menggunakan teori dua faktor dari Herzberg yang menyatakan bahwa faktor kepuasan kerja dapat diklasifikasikan menjadi faktor motivator dan faktor *hygiene*. Faktor motivator merupakan unsur kepuasan kerja yang apabila dipenuhi dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan faktor *hygiene* merupakan unsur kepuasan kerja yang bila tidak dipenuhi dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian diketahui bahwa faktor *hygiene* lebih meningkatkan kepuasan kerja petugas puskesmas dibandingkan faktor motivator. Variabel faktor motivator yang dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas puskesmas adalah pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan kemajuan, sedangkan seluruh variabel faktor *hygiene* dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas puskesmas. Variabel faktor motivator yang kurang meningkatkan kepuasan kerja petugas puskesmas adalah pengakuan, prestasi dan peluang untuk pertumbuhan secara pribadi. Tingkat kepuasan paling tinggi dari seluruh variabel faktor motivator dan faktor *hygiene* adalah pada variabel hubungan dengan rekan kerja

dengan rata-rata 3,10 sedangkan tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada variabel pengakuan berupa pujian dari rekan kerja dengan rata-rata 2,94.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, petugas puskesmas, ISO 9001 : 2000

