

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi seperti Rumah Sakit, yang mampu memberikan kinerja terbaik dihasilkan oleh serangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik. Sumber daya manusia yang baik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja dari sumber daya manusia yang baik dapat berpengaruh bagi Rumah Sakit, yaitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan kinerja terbaik para pegawai terhadap pelayanan kesehatan.

Bila kualitas kehidupan kerja pada karyawan menunjukkan hasil yang baik dari penilaiannya, maka akan menimbulkan dampak positif bagi Rumah Sakit, seperti meningkatnya motivasi karyawan dan kepuasan kerja sehingga meningkatkan komitmen terhadap pekerjaan serta dapat menurunkan angka *turnover* karyawan dan tingkat ketidakhadiran (William and Keith dalam Anggoro, 2006). Menurut penelitian *the Bernard Hodes Group* didalam *American Association of Colleges of Nursing* pada Maret 2005 menyebutkan bahwa hasil survei di Amerika dari 138 perawat yang direkrut di Rumah Sakit, didapatkan jumlah rata-rata *turnover* perawat adalah 13,9% dan tingkat kekosongan perawat

16,1%. Penyebab dari *turnover* perawat tersebut adalah karena ketidakpuasan kerja, tingginya beban kerja, dan budaya organisasi. Dampak dari *turnover* yang tinggi adalah timbulnya masalah sumber daya manusia dan masalah keuangan bagi organisasi kesehatan, karena *turnover* menyebabkan ketidakstabilan dalam angkatan kerja dan memerlukan biaya yang mahal bagi organisasi kesehatan. Kejadian *turnover* perawat akan merugikan Rumah Sakit, baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. *Turnover* menyebabkan rumah sakit akan kehilangan sejumlah tenaga kerja dan proses kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru untuk memenuhi kebutuhan tenaga pelayanan pada klien.

Kualitas kehidupan kerja telah dijadikan sumber penelitian di beberapa bidang pendidikan, antara lain sosiologi, psikologi, manajemen, kesehatan, dan keperawatan. Beberapa tahun terakhir, kualitas kehidupan kerja telah menjadi pusat perhatian di bidang pelayanan kesehatan. Adanya ketidakpuasan pelanggan yang terjadi pada pelayanan kesehatan dapat terjadi karena kurangnya kualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan dan rendahnya standar pada pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa kepuasan pekerja pada kualitas kehidupan kerja tidak hanya dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi tingkat ketidakhadiran, kecelakaan kerja dan angka *turnover*, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan pada aspek hidup lainnya. Ketidakpuasan perawat yang terjadi dapat mengakibatkan beberapa

masalah antara lain ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kelelahan emosional, *burn out*, dan *turnover* (Moradi, *et al.*, 2014).

Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Cascio (2010) menyebutkan bahwa ada sembilan komponen di dalam kualitas kehidupan kerja yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yaitu kompensasi, pengembangan karir, keselamatan lingkungan kerja, komunikasi, keterlibatan karyawan, penyelesaian masalah, fasilitas yang tersedia, rasa bangga terhadap institusi dan rasa aman terhadap pekerjaan. Hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Menurut Brooks pada jurnal penelitian yang dilakukan oleh Almalki, *et al.* pada tahun 2012 menyebutkan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat dibagi menjadi 4 dimensi besar, yaitu (1) Dimensi kehidupan kerja/kehidupan keluarga (*work life/home life*), (2) Dimensi desain kerja (*work design*), (3) Dimensi konteks kerja (*work context*), dan (4) Dimensi dunia kerja (*work world*).

Telah disebutkan bahwa kualitas kehidupan kerja berperan penting pada performa sumber daya manusia. Salah satu SDM terpenting dalam Rumah Sakit adalah perawat, karena selain jumlahnya yang dominan (50%-60% dari seluruh tenaga kerja), perawat memberikan pelayanan 24 jam sehari, selama 7 hari serta mempunyai kontak dengan pasien. Perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan,

tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan (Kusnanto, 2003).

Seiring dengan bertambahnya tahun, jumlah perawat yang ada di Indonesia semakin bertambah. Dengan bertambahnya jumlah perawat tentunya akan menambah persaingan dalam mendapatkan suatu pekerjaan. Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas (Swanburg, 1987 dalam Nursalam, 2011). Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku perawat, dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Penilaian kualitas pelayanan keperawatan menggunakan standar praktek asuhan keperawatan yang terdiri dari (1) Pengkajian, (2) Diagnosis keperawatan, (3) Perencanaan, (4) Implementasi, dan (5) Evaluasi.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peran sumber daya manusia memiliki pengaruh yang penting dalam meningkatkan kualitas Rumah Sakit. Ada beberapa penelitian yang telah membahas tentang kualitas kehidupan kerja dan kinerja perawat sebelumnya, antara lain *Study of Quality of Work Life (QWL)* oleh Saraji dan Dargahi pada tahun 2005 dan *Quality of Work Life Among Primary Health Care Nurses in the Jazan Region, Saudi Arabia: A Cross-sectional Study* oleh Almalki, *et al.*, pada tahun 2009, dan *A Study on Quality of Work Life Among Nurses in a Medical College Hospital in Bangalore* oleh

Ramesh, *et al.*, pada tahun 2013. Selain itu, penelitian yang dilakukan di Indonesia adalah Kesehatan dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Tangerang oleh Hafizurrachman, *et al.*, pada tahun 2011. Penelitian tentang kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah Sakit masih jarang dilakukan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas kehidupan kerja khususnya pada perawat.

Tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Alasan dipilihnya Rumah Sakit tersebut adalah karena waktu berdirinya yang masih terhitung singkat, tetapi pelanggan atau pasien yang datang ke Rumah Sakit tersebut terhitung dalam jumlah yang tidak sedikit dilihat dari angka BOR yang selalu meningkat, yaitu dengan nilai rata-rata 67% pada tahun 2012 dan 71% pada tahun 2015. Selain itu, dilihat dari jumlah perawat yang didominasi oleh jenis kelamin perempuan dan sebagian besar perawat yang bekerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II masih dalam kategori usia dewasa muda, sehingga secara psikologis mereka cenderung gesit dan cekatan dalam bekerja sehingga mampu mencapai tahap pekerjaan yang mapan atau telah mencapai puncak karier (Agoes, 2003). Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui tentang kualitas kehidupan kerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas kehidupan kerja pada dimensi kehidupan kerja/kehidupan keluarga para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II?
2. Bagaimanakah kualitas kehidupan kerja pada dimensi desain kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II?
3. Bagaimanakah kualitas kehidupan kerja pada dimensi konteks kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II?
4. Bagaimanakah kualitas kehidupan kerja pada dimensi dunia kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Mengetahui secara umum tentang kualitas kehidupan kerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Tujuan Khusus Penelitian

- a. Mengetahui kualitas kehidupan kerja pada dimensi kehidupan kerja/kehidupan keluarga para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- b. Mengetahui kualitas kehidupan kerja pada dimensi desain kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- c. Mengetahui kualitas kehidupan kerja pada dimensi konteks kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- d. Mengetahui kualitas kehidupan kerja pada dimensi dunia kerja para perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis (keilmuan)

Bagi ilmu pengetahuan:

Informasi dan hasil penelitian dapat memberikan tambahan bukti ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada perkembangan ilmu manajemen Rumah Sakit pada khususnya.

2. Aspek Praktis (guna laksana)

a. Bagi pasien dan keluarga:

Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga dalam mendapatkan pelayanan terbaik oleh tenaga keperawatan yang berkualitas.

b. Bagi peneliti:

Menambah informasi mengenai kualitas kehidupan kerja perawat dan sebagai bahan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh serta menambah pengalaman nyata tentang penelitian di lapangan.