

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit adalah salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dan merupakan komponen yang sangat penting dalam system pelayanan kesehatan. Dewasa ini, dengan terbukanya era pasar global, rumah sakit akan memasuki persaingan yang semakin ketat dengan berbagai tantangan dan kendala yang menghadang di depannya. Namun hal ini dapat dijadikan sebagai suatu peluang besar untuk rumah sakit yang dituntut memberikan pelayanan sesuai standar profesi, berkualitas, efisien dan efektif sekaligus dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Sehubungan dengan hal itu diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang professional karena rumah sakit sebagai suatu organisasi didirikan untuk mencapai tujuan tertentu yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan yang berkesinambungan agar dapat bertahan. Menurut Kandijoh (2009) menyatakan bahwa dengan semakin kompleksnya pelayanan dan persaingan ini, setiap rumah sakit dituntut untuk memperbaiki manajemennya sehingga sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien karena sukses suatu rumah sakit sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini disebabkan karena perawat merupakan

tenaga profesi kesehatan yang jumlahnya paling banyak dirumah sakit jika dibandingkan dengan jumlah tenaga kesehatan yang lain. Selain itu juga perawat merupakan tenaga profesi yang berinteraksi paling lama dengan pasien dan keluarganya. Baik buruknya mutu dan citra rumah sakit sedikit banyak juga dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan, oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin seiring dengan meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan professional (Sujono, 2007).

Kinerja, dijelaskan Mangkunegara (2005) sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja tenaga kesehatan khususnya keperawatan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja tenaga kesehatan yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Dan salah satu kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi (Martono, 2005). Oleh sebab itu faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja di Rumah Sakit sangatlah penting untuk diketahui dalam rangka menentukan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai khususnya perawat di Rumah Sakit.

Kinerja karyawan dapat ditelusuri dari sikap karyawan seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Kepuasan kerja dan komitmen

organisasional perawat ditemukan mempengaruhi kinerja dan produktivitas rumah sakit (Al-Aameri, 2000). Al-Ahmadi (2009) melakukan studi terhadap 923 perawat pada rumah sakit di Riyadh, Arab Saudi. Hasil dari analisis regresi mengindikasikan bahwa beberapa variabel yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan keseluruhan adalah kepuasan dengan supervisi, promosi, pembayaran, kondisi kerja; komitmen organisasional; kepuasan secara keseluruhan; lamanya pengalaman kerja; kebangsaan; jenis kelamin; dan status perkawinan. Dengan kepuasan kerja yang tinggi pada setiap diri karyawan akan mendorong para karyawan untuk memberikan komitmen mereka pada organisasi, dengan komitmen yang ada secara tidak langsung akan memberikan dorongan pada kinerja (Kristianto dkk, 2011)

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan, sikap dan moral kerja, kedisiplinan serta prestasi kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin dan kepemimpinannya dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak (Mangkunegara, 2005).

Kepuasan kerja perawat perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen rumah sakit, karena perawat merupakan komponen karyawan terbesar dan ujung tombak pelaksana pelayanan serta tenaga profesi yang berinteraksi paling lama dengan pasien dan keluarga pasien. Kepuasan kerja perawat harus diciptakan sebaik – baiknya supaya moral kerja, dedikasi,

kecintaan, dan kedisiplinan perawat meningkat. Perawat yang telah mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting, sehingga akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi dengan memberikan pelayanan keperawatan yang sebaik – baiknya pada pasien. Hal tersebut didukung oleh Robbins and Judge (2009) yang menyatakan karyawan yang merasa puas jauh lebih produktif bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sinungan (2000) yang menyebutkan upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Banyak dampak yang akan timbul jika seseorang tersebut merasa puas akan tempatnya bekerja. Salah satu dampaknya ialah pada komitmen organisasi orang tersebut. Pada saat kepuasan kerja seseorang meningkat, maka pada saat itu pula komitmen organisasi akan meningkat juga. Komitmen karyawan tidak akan tumbuh dengan sendirinya. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen karyawan. Kepuasan kerja dianggap sebagai pemicu tumbuhnya komitmen karyawan, karena ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan cenderung akan lebih berkomitmen terhadap organisasi atau dengan kata lain pegawai yang komit akan bersedia memberikan diri dengan suka rela untuk memajukan satuan kerjanya atau organisasi tempatnya bekerja.

Komitmen organisasi dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2009) merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi

tertentu serta tujuan- tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Meyer dan Allen (1991) dalam Nelson (2012) membedakan komitmen organisasional menjadi tiga bentuk, yaitu: afektif, normatif, dan berkelanjutan. Komitmen afektif mencerminkan perasaan terikat, teridentifikasi dengan, dan terlibat di dalam organisasi. Sedangkan, komitmen normatif dialami sebagai kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi, dan komitmen berkelanjutan mencerminkan biaya yang harus ditanggung bila meninggalkan organisasi.

Di dalam dunia pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan kepegawaian masalah komitmen seorang pegawai / karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting karena mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan. Seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan pada suatu instansi atau organisasi mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimiliki. Komitmen organisasi pada karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja yang tinggi dan sekaligus dapat menurunkan tingkat absensi dan sebaliknya jika seorang karyawan memiliki tingkat komitmen rendah maka kinerjanya juga rendah (Nyhan,1999).

Untuk mencapai efektifitas dalam melaksanakan tugas, perawat perlu memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan organisasi. Komitmen yang tinggi terhadap organisasi yaitu rumah sakit akan meningkatkan tanggung jawab dan kesungguhan perawat dalam melaksanakan tugas. Perawat yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit akan

bekerja sepenuh hati dan akan berjuang demi kemajuan rumah sakit tersebut, karena mereka sadar telah menjadi bagian dari rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul berperan sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan di wilayah kabupaten Bantul dan sekitarnya. Berdasarkan data DINKES kabupaten Bantul 2011 di wilayah Kabupaten Bantul terdaftar 1 RSUD, 8 RSUS dan 27 puskesmas. Sehingga secara otomatis RSUD Panembahan Senopati Bantul dituntut agar dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik di wilayah tersebut. Selain itu, RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan Rumah Sakit PPK-BLUD sehingga mempunyai kesempatan untuk lebih berkembang menjadi rumah sakit yang lebih baik dengan mengoptimalkan sumber daya manusianya, guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan oleh Hutomo (2012), RSUD Panembahan Senopati Bantul termasuk kategori Rumah Sakit yang paling berkembang di wilayah kabupaten Bantul dibandingkan dengan Rumah Sakit pesaing di wilayah tersebut. Berdasarkan data yang didapatkan dari profil RSUD Panembahan Senopati Bantul, pada tanggal 7 Mei 2014 dari bagian keperawatan dan mutu didapatkan data-data bahwa RSUD Panembahan Senopati Bantul telah berhasil mendapatkan status Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: YM.01.10/III/8059/2010. Sertifikat ini diberikan sebagai pengakuan bahwa Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul telah memenuhi standar 12 pelayanan. Kemudian, pada tahun 2012 RSUD Panembahan Senopati juga

mendapatkan akreditasi sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.03.05/III/413/12 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul sebagai Rumah Sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama. Sehingga, dengan semakin berkembangnya RSUD panembahan senopati dan pencapaian-pencapaian yang telah diraih. Maka, seyogyanya diperlukan komitmen dari seluruh anggota organisasi tersebut termasuk perawat untuk turut serta berpartisipasi guna mencapai tujuan organisasi dalam hal ini Rumah Sakit.

Keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kontribusi yang diberikan oleh karyawananya kepada organisasinya. Besarnya kontribusi yang diberikan sebanding dengan selisih antara keadaan yang memberikan kepuasan dengan keadaan yang tidak memberikan kepuasan sehingga makin tinggi kepuasan kerja yang dicapai maka akan semakin besar pula kontribusi yang akan diberikan kepada organisasinya. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari bagian keperawatan dan mutu RSUD Panembahan Senopati Bantul pada tanggal 17 juli 2014, didapatkan data bahwa survey tingkat kepuasan kerja pernah dilakukan RSUD Panembahan Senopati pada tahun 2012 terhadap seluruh karyawan didapatkan hasil karyawan merasa puas bekerja di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan hasil indeks kepuasan adalah 2,569 atau 64,23% atau termasuk kedalam criteria baik. Akan tetapi untuk survey tingkat kepuasan kerja khusus bagi perawat belum pernah dilakukan.

Selain itu, adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dari berbagai penelitian yang ada, hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja tidak konsisten. Sebagian peneliti menganggap ada hubungan positif antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan (Mulyanto dan Sutapa, 2009; Indriyani dan Haryanto, 2010; Kristianto dkk, 2011), Sedangkan hasil penelitian diatas sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herianto (2014) di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Dengan melihat pencapaian-pencapaian yang telah di raih dan target pencapaian selanjutnya dari RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilihat fenomena bahwa dalam pengelolaan organisasi memiliki tantangan yang cukup berat. Sehingga dengan kondisi tersebut diperlukan kinerja perawat yang dapat memenuhi tujuan organisasi.

Mengingat pentingnya faktor kepuasan kerja dalam mempengaruhi komitmen organisasi dan kinerja perawat guna mencapai tujuan organisasi, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap komitmen organisasi perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja perawat melalui komitmen organisasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum

Untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung faktor kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

## 2. Tujuan khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara langsung terhadap komitmen organisasi perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul
- b. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara langsung terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.
- c. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara langsung terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul
- d. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara tidak langsung terhadap kinerja perawat melalui komitmen organisasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Aspek Teoritis

Dapat memperkaya konsep atau teori mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja

### 2. Aspek Praktis

- a. Dapat memberikan masukan dan saran kepada pihak Rumah Sakit berkaitan terhadap peningkatan kinerja perawat khususnya dengan memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi

- b. Menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat