

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam menjalankan operasional layanan jasa. Salah satu sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mayoritas dibandingkan dengan tenaga lainnya (Aditama, 2007). Perawat menjadi motor penggerak di dalam rumah sakit yang berkaitan dengan pemberian layanan jasa kesehatan yang efektif dan efisien. Perawat merupakan salah satu petugas yang memberikan pelayanan jasa secara langsung kepada pasien. Perawat berperan aktif dalam melaksanakan operasional rumah sakit dalam mencapai tujuan. Salah satu kontribusi yang dapat disumbangkan oleh perawat dalam mencapai tujuan adalah melalui kinerja yang dilakukan (Hasibuan, 2003).

Kunci dalam mencapai kinerja perawat adalah adanya kepuasan kerja. Kepuasan kerja perawat merupakan hal penting yang harus diperhatikan rumah sakit untuk mencapai kinerja perawat. Rumah sakit harus mampu memenuhi kepuasan kerja perawat agar dapat mengoptimalkan produktivitas kerjanya agar rumah sakit dapat terus bersaing dalam bisnis pelayanan jasa kesehatan. Kepuasan kerja perawat terkait erat dengan produktivitas kerja, dimana pekerja yang puas cenderung lebih produktif dalam bekerja.

Hasil tinjauan dari 300 penelitian ditemukan bahwa terdapat korelasi yang cukup kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja (Robbin dan Judge,

2009). Apabila data produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan dalam organisasi dikumpulkan, ditemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai karyawan kurang puas.

Kepuasan kerja karyawan sangat besar artinya bagi perkembangan organisasi. Hal ini disebabkan karena ketidakpuasan kerja mempunyai konsekuensi-konsekuensi yang menghambat perkembangan organisasi. Mangkunegara (2009), menyebutkan ketidakpuasan kerja menyebabkan *turnover* karyawan yang tinggi dan tingkat ketidakhadiran kerja yang tinggi. Karyawan yang tidak puas biasanya *turnover* nya lebih tinggi. Karyawan yang tidak puas juga tingkat ketidakhadirannya tinggi, sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif.

Kepuasan kerja dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh karyawan dalam hal ini perawat sebagai karyawan di rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan perawat adalah faktor motivasi. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2005).

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran

organisasi yang telah ditentukan. Motivasi kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan kepuasan kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2003).

Motivasi merupakan faktor yang keberadaannya dapat menimbulkan kepuasan kerja, dan meningkatkan kinerja. Motivasi kerja yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menjadi motivasi perawat, sebab faktor tersebut mungkin dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan jalan tidaknya pekerjaan dari visi dan misi yang dijabarkan dalam pencapaian kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang menentukan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat adalah faktor pimpinan dan gaya kepemimpinan yang diterapkan. Menurut Robbins (2009), terpenuhinya kepuasan perawat terhadap pimpinan maka produktivitas kerja dapat dioptimalkan. Peranan kepemimpinan sangat penting di dalam organisasi rumah sakit yaitu untuk mengintegrasikan berbagai kegiatan kerja yang harus dilaksanakan di rumah sakit.

Kepemimpinan merupakan kemampuan dan keterampilan pimpinan satuan kerja, untuk mempengaruhi perilaku bawahannya, untuk berfikir dan bertindak sedemikian rupa, sehingga melalui perilaku yang positif tersebut dapat memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan organisasi (Muchlas, 2008). Pemimpin dalam suatu organisasi harus bisa

mengembangkan bawahannya dan membangun iklim motivasi yang menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi, serta memberikan motivasi kepada karyawannya agar dapat bekerja secara optimal. Karyawan yang termotivasi maka akan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggungjawabnya.

Seorang pemimpin yang baik adalah seseorang yang perilaku, sifat dan karakternya dapat mempengaruhi dan menentukan sikap kerja karyawan yang dipimpinnya. Pimpinan yang dibutuhkan adalah yang bisa menjadi panutan, teladan, sebagai fasilitator, dan mau duduk bersama sebagai rekan kerja, bersedia dikritik, menerima nasehat, saran, dan mau mendengarkan segala keluhan kesah para karyawannya. Perawat yang merasa puas dengan kepemimpinan dalam organisasi rumah sakit maka akan berdampak pada kepuasan kerja yang tinggi. Perawat yang tidak puas dengan pemimpinnya cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis (Robbins *et. al*, 2009).

Peranan kepemimpinan dalam suatu organisasi yang sangat penting dalam mengintegrasikan berbagai kegiatan kerja dalam organisasi. Peranan yang lain yang tidak kalah pentingnya adalah kegiatan pemantauan yang dilakukan dengan menyelenggarakan fungsi kepengawasan sebagai salah satu fungsi manajerial sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat efisiensi, efektivitas, dan prestasi yang diinginkan dapat tercapai. Interaksi antara pemimpin dengan karyawan yang bermutu tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan (Gibson, 2002).

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan di Kabupaten Bantul. RSUD Panembahan Senopati menjadi salah satu rumah sakit yang menjadi tujuan utama masyarakat Bantul. RSUD Panembahan Senopati Bantul berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat sesuai standar pelayanan rumah sakit dengan didukung sumber daya manusia yang professional. Jumlah bangsal rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul adalah 10 bangsal, sedangkan jumlah total semua perawat ada 255 yang terbagi menjadi 69 perawat rawat jalan dan 186 perawat rawat inap.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan secara random pada tanggal 10-13 Maret 2014 masih terdapat kendala yang dihadapi dalam mencapai kinerja perawat yang maksimal. Dari 20 perawat dari bangsal melati, bakung, cempaka, flamboyan dan nusa indah diketahui beberapa data yaitu gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala bangsal mempunyai gaya tipe kepemimpinan yang berbeda-beda seperti direktif, parsitipatif, dan delegetatif. Masalah jumlah gaji kecendrungan belum puas, ada perbedaan jasa medis dan adanya sistem BPJS jasa medis belum keluar. Masalah fasilitas, seperti kurangnya kursi roda di bangsal, tempat tidur pasien yang tidak standar (tidak ada pengaman) sehingga pasien kadang-kadang ada yang jatuh, ada bangsal apabila hujan deras air sampai masuk mengakibatkan lantai licin yang dapat membahayakan perawat dan pengunjung. Berkaitan dengan kepuasan kerja diketahui tidak adanya *reward* jika ada perawat yang

berprestasi dan ada kebijakan rumah sakit yang dirasa merugikan perawat sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja perawat.

Hasil kesimpulan survei yang dilakukan oleh bagian pengendalian mutu RSUD Panembahan Senopati tentang kepuasan karyawan pada tahun 2012 diperoleh hasil bahwa secara umum merasa puas bekerja di RSUD Panembahan Senopati dengan hasil index kepuasan 2,569 atau 64,24% atau kriteria baik, tetapi apabila dilihat dari masing-masing hasil unsur ada beberapa hal yang membuat karyawan merasa tidak puas. Berdasarkan unsur nilai index yang tertinggi adalah hubungan kerjasama antara karyawan dan atasan 71,14% atau kriteria baik.

Nilai terendah ketidakpuasan pada kebijakan rumah sakit dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Aspek Ketidakpuasan Kerja Perawat Terhadap Kebijakan di Rumah Sakit

Komponen	Nilai	%
kebijakan rumah sakit apabila ada karyawan atau keluarga karyawan yang meninggal dan penghargaan yang diberikan oleh rumah sakit kepada karyawan	3,23	58,08
Ketepatan waktu pembagian intensif	2,34	58,46
Kebijakan rumah sakit tentang pemberian punishment atau sanksi	2,36	59,13
Kesempatan karyawan untuk menambah pengetahuan	2,42	60,56

Kepuasan kerja perawat merupakan permasalahan penting di rumah sakit yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja dan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perawat kepada pasien. Kepuasan kerja

yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal kepada perusahaan atau organisasi. Semakin bersemangat dalam bekerja, bekerja dengan rasa tenang, dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas kerja yang tinggi pula. Setiap perawat dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi rumah sakit dalam usaha mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan mengingat belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan perawat di RSUD Panembahan Senopati maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk membuktikan secara empirik "Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Perawat dalam Kepemimpinan Kepala Bangsal di RSUD Panembahan Senopati Bantul".

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul?
2. Bagaimanakah gaya kepemimpinan kepala bangsal di RSUD Panembahan Senopati Bantul?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan pada perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Mengetahui gaya kepemimpinan kepala bangsal di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Dapat mengimplementasikan berbagai konsep dan teori yang diperoleh dibangku perkuliahan khususnya teori-teori manajemen rumah sakit dibidang SDM.

2. Bagi Rumah Sakit

- a. Menjadi bahan pertimbangan untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia, khususnya kepuasan kerja perawat, motivasi kerja dan evaluasi terhadap gaya kepemimpinan.
- b. Sebagai masukan untuk perbaikan manajemen sumber daya manusia di rumah sakit sehingga dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi atau pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan sebagai bahan acuan tambahan pada penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka menciptakan kepuasan kerja perawat antara lain melalui gaya kepemimpinan dan motivasi perawat khususnya pada organisasi rumah sakit.