

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan suatu organisasi formal yang memiliki tujuan jangka pendek untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sedangkan tujuan jangka panjangnya adalah untuk dapat bertahan hidup dan berkembang. Pengertian organisasi formal menurut Reksohadiprodjo dan Handoko (2005) adalah suatu sistem kegiatan yang terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan di bawah kekuasaan dan kepemimpinan. Berdasarkan pengertian tentang organisasi formal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan bagian dari sekelompok orang di dalam rumah sakit yang memiliki peran penting dan strategis dalam pencapaian tujuan rumah sakit.

Terbukanya pasar bebas berakibat tingginya kompetisi di sektor kesehatan. Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah, swasta, dan asing akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Kotler dan Armstrong (2003) mengatakan bahwa dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan akan diikuti dengan semakin tinggi kualitas para pesaing yang terlibat. Selain itu masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan dengan konsep *quality one stop service*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait pasien langsung harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dengan biaya terjangkau (Ilyas, 2000).

Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan

dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien Tanpa adanya pasien maka rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional rumah sakit yang tinggi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit maka rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Parasuraman et al., 1988). Engel *et. al.* (1995) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi terhadap seluruh konsumsi di mana alternatif yang telah dipilih memenuhi harapannya, sedangkan ketidakpuasan adalah hasil dari penegasan harapan yang bersifat negatif. Kotler dan Amstrong (2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja hasil yang dirasakan dan diharapkannya.

Kualitas pelayanan pada rumah sakit merupakan target penting baik pada tatanan dalam rumah sakit ataupun antar rumah sakit. Rumah sakit yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, tidak hanya melayani orang sakit tetapi juga memperhatikan aspek kepuasan bagi pengguna jasanya. Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sebuah rumah sakit akan membawa citra rumah sakit menjadi baik dimata penggunanya. Kotler dan Amstrong (2003) mengatakan bahwa perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan konsumen.

Terkait dengan kualitas pelayanan tersebut di atas, Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa

sarana kesehatan termasuk rumah sakit adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Upaya kesehatan sendiri adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat, sementara pengertian kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam No. 36 Tahun 2009 tersebut juga menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia.

Terkait dengan kandungan dalam No. 36 Tahun 2009 tersebut, perlu diingat oleh setiap insan yang bekerja di rumah sakit bahwa sesuai sumpah dokter maka "kesehatan penderita akan senantiasa diutamakan". Prinsip ini harus diperhatikan dan harus selalu diamalkan. Pelayanan yang prima khususnya kepada pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung mestinya harus selalu diutamakan meskipun adanya perubahan-perubahan yang terjadi pengelolaan dari rumah sakit khususnya pada masalah efisiensi biaya.

Efisiensi di segala bidang termasuk biaya, harus dilakukan dengan baik dalam mengelola rumah sakit di masa yang akan datang (Aditama, 2002), namun efisiensi tersebut tidak boleh mengorbankan kualitas pelayanan. Manajemen kualitas pelayanan dan biaya yang efisien menjadi faktor sangat penting dalam mengelola rumah sakit di masa yang akan datang, yang penuh dengan persaingan (Aditama, 2002).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung adalah salah satu rumah

sakit swasta yang ada di kota Temanggung. Persaingan antar rumah sakit baik pemerintah, swasta di Temanggung juga semakin keras untuk merebut pasar. Hal tersebut terjadi karena di Temanggung selain Rumah Sakit PKU Muhammadiyah juga terdapat beberapa rumah sakit yang lain misalnya RS Kristen Temanggung dan RSUD Temanggung. Salah satu indikator kinerja RS PKU Muhammadiyah Temanggung dapat dilihat dari tingkat BOR (*Bed Occupancy Rate*). BOR merupakan salah satu indikator yang dapat dipergunakan untuk menilai kinerja suatu rumah sakit sekaligus dapat digunakan untuk evaluasi dan perencanaan sumberdaya yang diperlukan. Tinggi rendahnya BOR tersebut juga dapat mempengaruhi tingkat pendapatan rumah sakit. Menurut Departemen Kesehatan RI, angka BOR yang ideal adalah 60%-85% (Depkes, 2007).

Tingkat BOR di RS PKU Muhammadiyah Temanggung ternyata telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Depkes yakni 60%-85%. Namun demikian terdapat kecenderungan yang menurun, pada tahun 2008 tingkat BOR tertinggi di RS PKU Muhammadiyah Temanggung pada bulan Desember bisa mencapai 83,4% namun pada tahun 2009 mengalami penurunan yaitu hanya mencapai 81,7%. Kondisi penurunan tersebut meskipun disebabkan adanya tambahan jumlah tempat tidur namun dalam kondisi persaingan yang semakin ketat kondisi tersebut perlu segera diwaspadai sehingga RS PKU Muhammadiyah Temanggung dapat memenangkan persaingan.

Upaya tersebut sangat penting, karena pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan BOR RS PKU Muhammadiyah Temanggung tersebut adalah

dengan meningkatkan kepuasan pasien. Untuk mencapai tujuan tersebut RS PKU Muhammadiyah Temanggung perlu melakukan penilaian tingkat kepuasan pasien yang menjadi konsumen RS PKU Muhammadiyah Temanggung. Hal tersebut perlu dilakukan karena pasien yang merasa puas, akan sangat mungkin untuk melakukan perawatan kembali pada saat memerlukan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain yang membutuhkan.

Peran penting yang dimiliki karyawan tersebut ternyata membawa konsekuensi bagi rumah sakit dalam mengelola karyawannya. Hal ini sebagaimana dikatakan di dalam *behavioral approach* (pendekatan perilaku) bahwa, memperlakukan karyawan lebih sebagai manusia (bukan mesin-mesin dalam proses produksi) akan dapat memperbaiki moral karyawan dan akan membuat karyawan bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan (Reksohadiprodjo dan Handoko, 2005). Agar dapat memanfaatkan potensi fisik dan psikis karyawannya secara optimal guna mencapai tujuan rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus mendayagunakan karyawannya secara manusiawi. Rumah sakit harus mampu menciptakan rasa aman dan kepuasan dalam bekerja kepada seluruh karyawannya sehingga rumah sakit memiliki karyawan yang produktif dan kompetitif.

Salah satu variabel yang berkaitan dengan karyawan yang penting bagi pencapaian kepuasan pasien adalah kinerja karyawan. Apabila sekelompok karyawan dan atasannya mempunyai kinerja yang baik maka akan berdampak pada kinerja rumah sakit yang baik pula. Oleh karena itu untuk dapat memiliki karyawan yang berkinerja tinggi atau baik, pihak rumah sakit harus

memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi, baik langsung maupun tidak langsung kinerja para karyawannya. Melalui pemahaman yang kritis terhadap faktor-faktor tersebut, rumah sakit dapat meminimalkan atau menghilangkan hambatan-hambatan yang dapat mengganggu pencapaian kinerja karyawan yang tinggi.

Salah satu model yang menjelaskan faktor-faktor penentu kinerja karyawan adalah model stres kerja yang dikembangkan oleh Cooper dan Payne (Robbins, 2006). Menurut model tersebut faktor stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat menimbulkan gangguan perilaku pada karyawan, di mana salah satu gangguan perilaku tersebut adalah produktivitas atau kinerja karyawan. Dalam model tersebut, stres kerja merupakan faktor utama dan langsung yang berpengaruh pada kinerja karyawan. Stres kerja karyawan tersebut merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Handoko, 2005).

Stres kerja yang dialami oleh karyawan secara umum disebabkan oleh beberapa faktor atau sumber stres (*stressor*). Beberapa faktor-faktor penyebab timbulnya stres kerja karyawan dapat berupa faktor-faktor lingkungan (*environmental factors*), faktor-faktor organisasional (*organizational/actors*), dan faktor-faktor individual (*individual factors*). Khususnya untuk faktor-faktor organisasional, variabel-variabel yang dapat menimbulkan stres kerja adalah tuntutan tugas (*task demands*), tuntutan peran (*role demands*), tuntutan interpersonal (*interpersonal demands*), struktur organisasi (*organizational structure*) kepemimpinan (*organizational leadership*) dan tahan kehidupan

organisasi (*organization's life stage*) (Robbins, 2006).

Mengingat kinerja karyawan memiliki peran yang penting dan strategis dalam pencapaian tujuan rumah sakit, maka penelitian mengenai pengaruh dari faktor-faktor stres terhadap kinerja karyawan merupakan hal yang menarik dan menantang untuk dilakukan. Dalam kaitan tersebut, peneliti berminat untuk melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan dengan faktor demografi sebagai variabel kendali di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.

Penelitian yang akan dilakukan ini didasarkan pada model stres yang dikembangkan oleh Cooper dan Payne (Robbins, 2006). Namun demikian dalam penelitian ini hanya dipelajari pengaruh dari faktor-faktor organisasional, dengan pertimbangan bahwa faktor-faktor organisasional merupakan satu-satunya faktor penyebab stres kerja karyawan yang dapat dikendalikan oleh rumah sakit. Adapun faktor-faktor organisasional yang akan diteliti meliputi tuntutan tugas (*task demands*), tuntutan peran (*role demands*), dan tuntutan interpersonal (*interpersonal demands*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pengaruh faktor-faktor stres kerja yang terdiri atas tuntutan tugas (*task demands*), tuntutan peran (*role demands*), dan tuntutan interpersonal (*interpersonal demands*) terhadap kepuasan dan kinerja karyawan di Rumah Sakit PKU

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja yang terdiri dari tuntutan tugas (*task demands*), tuntutan peran (*role demands*), dan tuntutan interpersonal (*interpersonal demands*) terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung.
3. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Manajemen RS PKU Muhammadiyah Temanggung
  - a. Sebagai salah satu sumber informasi untuk mengelola sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi.
  - b. Sebagai salah satu sumber informasi dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

2. Bagi Akademik:

- a. Bisa dipakai sebagai salah satu referensi dalam penelitian berikutnya