

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan garis depan dan titik pelayanan 24 jam sehari 7 hari seminggu. Wajah perawat adalah wajah yang paling sering terlihat dalam organisasi rumah sakit dengan kompleksitas tinggi, di mana pelayanan sering diberikan dalam kondisi sulit dan susah diprediksi. Hal ini berarti pekerjaan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit. Namun demikian, harus diakui bahwa peran perawat dalam memberikan pelayanan yang bermutu masih membutuhkan perhatian dari pihak manajemen (Aditama, 2010).

Lingkungan pekerjaan merupakan faktor yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan secukupnya dalam diri karyawan. Faktor-faktor tersebut bisa menjadi sumber ketidakpuasan pada seseorang dan berkaitan erat dengan suasana lingkungan pekerjaan. Faktor-faktor tersebut di antaranya adalah : kebijakan organisasi, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi tempat kerja. Bila faktor-faktor tersebut di atas dipenuhi atau diperbaiki maka akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan kerja (*no job dissatisfaction*), tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena memang bukan sumber kepuasan kerja. Sebaliknya apabila tidak

dipenuhi atau tidak ada perbaikan kondisi, maka akan mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan kerja (Gatot, 2004). Anoraga (2009) mengutip Madani (1978) di dalam bukunya yang menyatakan bahwa ketenangan dan kegairahan kerja dapat diperoleh dari beberapa faktor luar yang terdiri dari faktor lingkungan rumah dan kehidupan kekeluargaannya, dan lebih lagi faktor lingkungan pekerjaannya. Salah satu penyebab kurangnya motivasi kerja perawat mungkin didasari oleh kurang puasnya perawat tersebut pada pekerjaan dan hal lain yang terkait. Untuk memecahkan masalah ini, perlu dilakukan survey kepuasan kerja perawat. Dalam survey ini perlu dinilai bagaimana kepuasan perawat dalam mengembangkan profesinya, kepuasan perawat sebagai bawahan, dan kepuasan perawat sebagai mitra kerja dari petugas lain di rumah sakit (Aditama, 2010).

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, hal yang penting untuk diperhatikan adalah upaya-upaya dalam memelihara hubungan yang kontinu dan serasi terhadap karyawan. Upaya tersebut berkenaan dengan kepuasan seorang karyawan dalam bekerja. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan wujud dari persepsi karyawan yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku terhadap pekerjaan. Hal ini juga merupakan suatu bentuk interaksi manusia dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan manajemen perilaku yang efektif (Hasibuan, 2012).

Kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi tempat kerja yang merupakan faktor-faktor lingkungan pekerjaan adalah unsur-unsur yang tidak dapat dipisahkan dari

pekerjaan perawat sehari-hari. Gatot (2004) dalam tesisnya menjabarkan hubungan bermakna antara lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Gunung Jati Cirebon. Muadi (2009) dalam penelitiannya di instalasi rawat inap RSUD Waled Kabupaten Cirebon juga berhasil menunjukkan adanya hubungan antara iklim (lingkungan) kerja dengan produktivitas kerja perawat.

Dari wawancara yang dilakukan dengan Manajer Keperawatan RS PKU Muhammadiyah Bantul dan 10 orang karyawan pada tanggal 15-24 Juli 2013, dapat diketahui bahwa angka keluar masuknya karyawan cukup tinggi. Adapun salah satu penyebabnya yaitu adanya keinginan para karyawan untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau pindah kerja di tempat lain meskipun telah berstatus sebagai karyawan tetap. Dalam 3 tahun terakhir, tercatat 17 orang perawat yang keluar. Kejadian ini tentu tak lepas dari pengaruh kepuasan kerja itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah berat-ringannya pekerjaan serta suasana dan lingkungan pekerjaan. Terkait berat-ringannya pekerjaan, peneliti telah melakukan penelitian pendahuluan mengenai beban kerja perawat di instalasi rawat inap RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan hasil yang tercantum pada Tabel 1 berikut ini.



Tabel 1. Klasifikasi Beban Kerja Perawat RS PKU Muhammadiyah Bantul

| No.    | Jawaban | Persentase (%) |
|--------|---------|----------------|
| 1.     | Ringan  | 30%            |
| 2.     | Sedang  | 46%            |
| 3.     | Berat   | 24%            |
| Jumlah |         | 100%           |

Dapat diketahui bahwa mayoritas perawat memiliki beban kerja yang termasuk kategori sedang, yaitu sebanyak 46%. Selaku mayoritas, beban kerja kategori sedang yaitu bila proporsi waktu yang digunakan untuk kontak dengan pasien melalui kegiatan langsung dan kegiatan tak langsung 60 – <80 % dari jam kerja. Beban kerja kategori sedang menunjukkan keseimbangan antara jumlah perawat dan aktivitas keperawatan yang dibebankan dalam pelayanan.

Dari wawancara yang dilakukan, dapat diketahui pula bahwa seiring pembenahan yang terus dilakukan, maka kepuasan kerja karyawan ikut meningkat juga. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang kepuasan kerja perawat dari aspek lingkungan pekerjaan, yang terdiri dari faktor kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi tempat kerja di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Penulis meneliti tentang perawat dikarenakan pelayanan keperawatan adalah salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya yaitu apakah terdapat pengaruh kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi tempat kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan rumah sakit terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan dengan atasan terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
3. Untuk mengetahui pengaruh hubungan dengan rekan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
4. Untuk mengetahui pengaruh imbalan terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas atasan langsung terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
6. Untuk mengetahui pengaruh kondisi tempat kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
7. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi

tempat kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit UMY, sebagai informasi dan penambah khasanah keilmuan untuk lembaga akademis sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.
2. RS PKU Muhammadiyah Bantul, sebagai bahan pertimbangan terhadap manajemen sumber daya manusia dalam rangka menentukan kebijakan dan mengambil keputusan sehubungan dengan kepuasan kerja perawat.
3. Peneliti, sebagai syarat kelulusan sekaligus penambah wawasan manajemen dalam menempuh pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit UMY.
4. Masyarakat luas, memberi kontribusi pada dunia akademis sebagai referensi penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

#### **E. KEASLIAN PENELITIAN**

1. Gatot (2004) dalam tesisnya menjabarkan hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Gunung Jati Cirebon. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Dari analisis hubungan diketahui



bahwa ada hubungan yang bermakna antara faktor-faktor isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Terdapat persamaan salah satu variabel bebas dan variabel terikat antara penelitian tersebut dengan penelitian ini. Meskipun begitu, ada perbedaan mendasar antara penelitian tersebut dan penelitian ini, yaitu pada subyek dan lokasi penelitian. Penelitian tersebut dilakukan di RSUD Gunung Jati Cirebon dengan subyek seluruh perawat (PNS dan non-PNS) instalasi rawat inap, sedangkan penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan subyek seluruh perawat tetap tanpa melibatkan perawat kontrak.

2. Muadi (2009) dalam tesisnya menjabarkan hubungan iklim dan kepuasan kerja dengan produktivitas kerja perawat pelaksana di instalasi rawat inap RSUD Waled Kabupaten Cirebon. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Dari analisis hubungan diketahui bahwa ada hubungan yang bermakna antara iklim (lingkungan) kerja dan kepuasan kerja dengan produktivitas kerja perawat. Terdapat perbedaan variabel terikat antara penelitian tersebut dengan penelitian ini.
3. Kusumawati (2004) dalam tesisnya menjabarkan gambaran kepuasan kerja perawat di unit rawat inap Rumah Sakit M.H. Thamrin Internasional Salemba Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang menggunakan desain penelitian survey dan pengumpulan data secara *cross-sectional*. Dari analisis data didapatkan gambaran faktor individu terhadap upah, wewenang, kebijakan organisasi, interaksi, status profesional, dan tuntutan tugas menunjukkan tingkat

ketidakpuasan yang cukup tinggi. Terdapat perbedaan variabel bebas antara penelitian tersebut dengan penelitian ini.

4. Martini (2007) dalam tesisnya menjabarkan tentang hubungan karakteristik perawat, sikap, beban kerja, dan ketersediaan fasilitas dengan pendokumentasian asuhan keperawatan di Rawat Inap BPRSUD Kota Salatiga. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dan kualitatif yang menggunakan desain penelitian survey dan pengumpulan data secara *cross-sectional*. Dari analisis statistik didapatkan bahwa pengetahuan, sikap, beban kerja, dan fasilitas berhubungan dengan kegiatan pendokumentasian asuhan keperawatan. Terdapat perbedaan variabel terikat antara penelitian tersebut dengan penelitian ini.

Penelitian ini menjabarkan tentang pengaruh kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, imbalan, kualitas atasan langsung, dan kondisi tempat kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Hal ini merupakan kekhasan penelitian yang meliputi komponen variabel bebas, variabel terikat, subyek, dan tempat penelitian sehingga dapat dibedakan dari 4 penelitian di atas.