

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Dimana rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Pengelolaan rumah sakit yang efisien dan efektif merupakan syarat mutlak agar rumah sakit dapat memberi pelayanan yang optimal.

Pesatnya peningkatan teknologi bidang pelayanan kesehatan yang dibarengi dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat modern akan sistem pelayanan kesehatan, memberikan pengaruh terhadap praktisi kesehatan dalam mengimplementasikan sistem pelayanan kesehatan masyarakat tidak terkecuali bagi perawat. Pada era globalisasi ini seorang perawat dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Perawat merupakan sumber daya manusia yang sangat penting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55-65%) juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit.¹

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa perawat dituntut sebagai pemberi jasa untuk mampu memberikan pelayanan bermutu sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Kira-kira 40-60% pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan

¹ Hamid, Achir Yani S. 2007. *Buku ajar riset keperawatan: Konsep, etika dan instrumentasi. Edisi 2.* Jakarta: EGC

keperawatan. Dimana penurunan kinerja perawat akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.²

Tenaga keperawatan yang berkualitas mempunyai sikap profesional dan dapat menunjang pembangunan kesehatan, hal tersebut memberi dampak langsung pada mutu pelayanan di rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai penerima pelayanan maupun perawat sebagai pemberi pelayanan. Pemberdayaan sumber daya manusia mulai dari proses rekrutmen, seleksi dan penempatan, pembinaan serta pengembangan karier harus dikelola dengan baik agar dapat memaksimalkan pendayagunaan tenaga perawat dan memberikan kepuasan kerja bagi perawat.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.³

Pengembangan karier perawat merupakan suatu perencanaan dan penerapan rencana karier yang dapat digunakan untuk penempatan perawat pada jenjang yang sesuai dengan keahliannya, serta menyediakan kesempatan yang lebih baik sesuai dengan kemampuan dan potensi perawat. Hal ini akan meningkatkan kualitas kerja perawat, ia akan berusaha mengontrol kariernya dan memilih karier yang lebih baik sehingga ia terus berprestasi dan memperoleh kepuasan kerja.⁴

² Republik Indonesia, *Undang-undang tentang perlindungan konsumen, UU No.8 Tahun 1999*

³ Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama

⁴ Marquis, B.L dan Huston, C.J. 2000. *Leadership roles and menegemen function in nursing*. Philadelphia: Lippincott Company

Pengelolaan tenaga kerja yang tidak direncanakan dengan baik dapat menyebabkan keluhan yang subyektif, beban kerja semakin berat, tidak efektif dan tidak efisien yang memungkinkan ketidakpuasan bekerja yang pada akhirnya mengakibatkan turunnya kinerja dan produktivitas serta mutu pelayanan yang merosot.⁵

Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja. Beban kerja perawat merupakan ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan tentang beban kerja yang diajukan, tentang perasaan kelebihan jam kerja, ukuran, tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Iklim kerja organisasi juga terkait erat untuk dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga dapat tercapainya kepuasan kerja karyawan, dimana iklim kerja erat kaitannya dengan proses penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat tercipta hubungan dan kerja sama yang harmonis diantara seluruh organisasi. Iklim kerja adalah kumpulan dari persepsi anggota organisasi termasuk mengenai peraturan, keinginan dari pekerjaan dalam organisasi dan lingkungan sosial dalam organisasi. Apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara persepsi anggota dengan persepsi pimpinan mengenai iklim yang dirasakan dan yang diharapkan. Hal ini akan memungkinkan terciptanya ketidakpuasan kerja anggota, sehingga dapat menimbulkan penyalahgunaan hak dan kewajiban yang akhirnya mengakibatkan tujuan organisasi tidak dapat dipenuhi secara optimal.⁶

Dari uraian diatas mengungkapkan pentingnya pengembangan karier yang jelas, beban kerja yang harus diperhatikan dan iklim kerja yang kondusif dalam menumbuhkan kepuasan kerja yang akhirnya dapat meningkatkan semangat kerja dan akan menciptakan sumber daya manusia yang produktif dan profesional.

⁵ <http://wir-nursing.blogspot.com>

⁶ <http://gurutisna.wordpress.com/2009/03/05/iklim-organisasi>

Rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya adalah rumah sakit yang diperuntukkan bagi anggota Militer Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI AD) maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya serta masyarakat umum di sekitarnya. Dari data hasil evaluasi didapatkan jumlah kunjungan pada rumah sakit TK. IV Cijantung Kesdaam Jaya pada tahun 2009 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 55.930 untuk keseluruhan pasien umum dan dinas. Sedangkan pada tahun 2010 terdapat penurunan presentasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan dibandingkan pada tahun 2009, dimana untuk keseluruhan pasien didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 45.752. Pada tahun 2011 pun terjadi penurunan lagi dibandingkan pada tahun 2009 maupun 2010 yang didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 43.275 pada keseluruhan pasien umum dan dinas.

Data presentasi BOR yang terdapat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya pada tahun 2009 didapatkan presentasi BOR 48% untuk keseluruhan pasien umum dan dinas, sedangkan 38% hanya untuk pasien dinas. Pada tahun 2010 terdapat penurunan presentasi BOR dibandingkan pada tahun 2009, untuk keseluruhan pasien umum dan dinas didapatkan presentasi BOR 38% dan hanya 29% presentasi untuk pasien dinas. Dan pada tahun 2011 didapatkan hasil presentasi BOR pada keseluruhan pasien umum dan dinas 43%, sedangkan 28% untuk pasien dinas.

Maka dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa presentasi BOR sebagai indikator efisiensi sebuah rumah sakit maupun jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya masih di bawah nilai parameter BOR ideal menurut Depkes RI yaitu antara 60-85% dan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tiap tahunnya.

Dari uraian tentang ketidakpuasan kerja perawat yang telah dijelaskan diatas, maka kepuasan kerja merupakan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif. Dari hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa perawat, maka didapatkan beberapa masalah yang terjadi pada rumah sakit Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya. Sebagian perawat mempunyai keluhan tentang tidak sesuainya kompensasi dengan beban kerja yang diberikan, perawat juga mengatakan terbatasnya tenaga kerja yang mengakibatkan dalam pembagian shift kerja sehari-hari hanya terbagi 2 shift, yaitu shift pagi dimulai pada Pkl. 07.00-15.00 WIB, sedangkan untuk piket dimulai Pkl. 15.00–07.00 WIB di hari berikutnya. Dengan kurangnya tenaga kerja juga mengakibatkan banyaknya tugas tambahan yang dilakukan oleh perawat baik membersihkan tempat tidur pasien, membersihkan ruangan pasien maupun dalam memberikan makan untuk pasien. Sehingga dengan banyaknya tugas tambahan yang dilakukan oleh perawat berdampak pada waktu yang kurang maksimal dalam memberikan asuhan keperawatan dan mempengaruhi pula terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Adanya aktifitas fisik berat dan senioritas yang sangat melekat yang terdapat di lingkungan kerja sehingga timbul perasaan tertekan karena takut dengan senior dan berdampak pada beban kerja yang dialihkan kepada junior. Selain berdampak pada beban kerja yang dialihkan, sistem senior junior juga berdampak pada iklim kerja yang kurang menyenangkan dan tidak kondusif. Hal tersebut dikarenakan junior harus selalu mengikuti tugas perintah yang diberikan oleh senior sehingga terjadi ketidakterbukaan dalam organisasi tentang pekerjaan yang diperintahkan. Sebagian perawat juga merasa kurangnya perhatian ataupun komunikasi pimpinan terhadap bawahan dan kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari.

Sebagian perawat mengatakan menginginkan iklim kerja yang sesuai dengan harapan mereka seperti terdapat keterbukaan dalam organisasi, adanya perhatian, dukungan, pendapatan yang layak dan lain-lain. Sebagian perawat juga mengatakan merasa kurang puas karena pengembangan karier masih belum optimal sehingga sulitnya untuk mencapai karier yang lebih tinggi.

Dari hasil survei pendahuluan yang diungkapkan oleh perawat diatas, maka dilakukan survei pendahuluan dengan melakukan wawancara pada kepala bidang keperawatan untuk mengetahui apakah sesuai dengan masalah yang diuraikan diatas yang berkaitan awal pada proses recruitment perawat. Cara yang dilakukan dalam proses recruitment perawat pada rumah sakit Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya yaitu bila ada hasil evaluasi yang menyatakan bahwa kebutuhan tenaga perawat kurang maka akan dibentuk panitia yang bertugas melakukan proses seleksi calon karyawan. Personil perawat terdiri dari TNI AD atau PNS yang berprofesi sebagai perawat dibawah naungan Kesdam Jaya dan tenaga perawat sukarela. Dimana untuk menjadi tenaga perawat sukarela telah melalui proses seleksi dengan tahap tes tertulis, praktik terhadap pasien dan wawancara. Namun dari hasil tes yang telah dilakukan pada calon tenaga perawat sukarela lebih diutamakan yang ada kaitannya dengan keluarga militer. Sedangkan pada perawat anggota TNI AD maupun PNS dipekerjakan sesuai dengan surat keputusan yang diperintahkan oleh Kepala Staff Angkatan Darat (KASAD) baik tenaga perawat yang terampil ataupun tidak. Sehingga dari proses recruitment tersebut yang masih bersifat otoriter berdampak langsung pada kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien.

Seiring dengan adanya keluhan perawat tersebut, dengan semakin meningkatnya permintaan layanan kesehatan dan semakin banyak munculnya rumah sakit-rumah sakit yang juga menjanjikan pelayanan yang berkualitas, maka rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya sebagai rumah sakit tipe D harus dapat beroperasi secara efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan

rumah sakit lainnya dengan lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian tentang “Pengaruh pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, terdapat masalah utama mengenai ketidakpuasan kerja perawat yang diduga disebabkan oleh masalah-masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sebagian dari perawat merasa tidak adanya keseimbangan antara kompensasi dengan beban kerja yang diberikan sehingga terjadinya ketidakpuasan kerja perawat.
2. Sebagian perawat mengatakan kurangnya tenaga perawat sehingga mengakibatkan beban kerja yang berat.
3. Sebagian perawat merasa banyaknya tugas tambahan yang tidak sesuai dengan uraian tugas perawat yang berdampak bertambahnya beban kerja.
4. Adanya aktifitas fisik berat dan senioritas yang sangat melekat yang terdapat pada lingkungan kerja sehingga timbul perasaan tertekan karena takut dengan senior dan berdampak pada beban kerja yang dialihkan kepada junior sehingga terjadi iklim kerja yang tidak kondusif dan tidak menyenangkan.
5. Sebagian dari perawat merasa kurangnya perhatian ataupun komunikasi pimpinan terhadap bawahan dan kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari.
6. Sebagian dari perawat merasa kurang puas karena pengembangan karier masih belum optimal sehingga sulitnya untuk mencapai karier yang lebih tinggi.
7. Proses recruitmen perawat yang masih bersifat otoriter.

1.3 Batasan Masalah

Dari berbagai uraian yang telah dijelaskan pada identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah yang hanya akan meneliti 3 (tiga) masalah berkaitan dengan kepuasan kerja perawat yang dikarenakan terbatasnya tenaga, waktu dan biaya. Penulis menentukan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diangkat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja perawat, pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.
2. Adakah pengaruh pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan kerja perawat, pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.
2. Mengetahui pengaruh pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.
3. Mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan, manajemen rumah sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya dan peneliti selanjutnya yang diuraikan sebagai berikut:

1. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh institusi pendidikan untuk memperkaya ilmu manajemen pelayanan rumah sakit mengenai kepuasan kerja perawat, pengembangan karier, beban kerja dan iklim kerja.

2. Manajemen Rumah Sakit Tk. IV Cijantung Kesdam Jaya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk bahan referensi dalam pengembangan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan untuk peneliti yang akan datang.