

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan faktor yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pengendalian individu-individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antara pekerjaan dengan pekerja, terutama untuk menciptakan pemanfaatan individu-individu secara produktif sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi dan dalam rangka perwujudan kepuasan individu-individu tersebut (Nawawi, 2008).

Mengelola sumber daya manusia bukan hal yang mudah karena menyangkut banyak faktor penting yang harus diperhatikan, salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya. Setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada pada dirinya, karena pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual (Umar, 2008). Saat ini diketahui bahwa permasalahan pokok yang sering timbul dalam manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mencari cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja pegawai sehingga permasalahan terkait kepuasan kerja perlu mendapat perhatian dan ditangani secara sungguh-sungguh (Utomo, 2008).

Dalam UU RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit dijelaskan bahwa, Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan kesehatan sebagai bagian dari sumber daya kesehatan. Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang kompleks, yang didalamnya terdiri dari berbagai macam jenis tenaga kesehatan dengan disiplin ilmu masing-masing dan berinteraksi satu sama lain (SekNeg, 2009)

Dalam UU RI No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga dijelaskan bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis dalam rumah sakit merupakan hal yang sangat penting sebagai salah satu penunjang peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dapat dilihat sebagai keuntungan rumah sakit dan juga bagi pasien yang berobat dalam hal efisiensi waktu dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, adanya rekam medis merupakan salah satu syarat untuk pelaksanaan akreditasi 5 pelayanan dasar suatu rumah sakit. Mengacu peranan bagian rekam medis sebuah rumah sakit maka menjadi perhatian khusus bagi terselenggaranya kegiatan rekam medis yang bermutu sehingga penyelenggaraan rekam medis harus dikelola oleh personil-personil yang profesional. Penyelenggaraan rekam medis berkaitan erat dengan kinerja yang baik dari petugas rekam medis, maka kinerja yang baik akan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan petugas rekam medis terhadap penunjang kerjanya (Mishbahudin, 2008).

Menurut Handoko (2007), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Herzberg dalam buku Widodo (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja meliputi administrasi dan kebijakan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinat, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, beban kerja, status, dorongan berprestasi, pengenalan kemajuan, kesempatan berkembang dan tanggung jawab. Berdasarkan indikator yang menimbulkan kepuasan kerja tersebut akan dapat dipahami sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan persepsi pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya. Oleh karenanya sumber kepuasan seorang karyawan secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan yang dilakukan memuaskan. Meskipun untuk batasan kepuasan kerja ini belum ada keseragaman tetapi yang jelas dapat dikatakan bahwa tidak ada prinsip-prinsip ketetapan kepuasan kerja yang mengikat dari padanya (Bagus, 2010).

Sementara itu, Herzberg dalam Umar (2008) menyebutkan faktor-faktor yang berperan sebagai ketidakpuasan terhadap individu adalah kebijakan dan manajemen, gaji, hubungan dengan mitra kerja, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan, status, dan rasa aman. Disisi lain

ketidakpuasan kerja karyawan terhadap suatu pekerjaan akan berdampak pada menurunnya motivasi kerja, menurunnya loyalitas karyawan serta mengakibatkan tingginya perputaran karyawan atau *turn over*, kemangkiran karyawan, dan tindakan-tindakan negatif vital personalia lainnya yang dapat merugikan organisasi. Ketika kepuasan kerja menurun, maka kecenderungan untuk meninggalkan atau keluar dari pekerjaan menjadi meningkat. Hal ini tentunya akan berdampak pada tingginya angka *turn over* karyawan.

Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2016) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan, terdapat hubungan positif yang signifikan antara faktor pengakuan, kesempatan berkembang, kompensasi dengan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Tambengi dkk, (2016) tentang Pengaruh kompensasi, beban kerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.Telekomunikasi Indonesia TBK. Witel Sulut, variabel kompensasi, beban kerja dan pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Darsono (2011) menyatakan bahwa sebaiknya rumah sakit harus melakukan penelitian untuk mendapatkan informasi yang akan menentukan karakteristik, harapan dan kebutuhan karyawannya sebagai dasar mengembangkan sumber daya manusianya.

Rumah Sakit Bhakti Asih adalah rumah sakit tipe C yang beralamat di Jalan Raden Saleh No.10 Karang Tengah, Kota Tangerang.

Rumah sakit ini memiliki 110 tempat tidur dan jumlah rata-rata pasien dalam 1 hari 637 orang. Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Asih berada di bawah Bidang Penunjang Medik & Non Medik dan Wakil Direktur Pelayanan yang bertanggung jawab kepada Direktur Utama Rumah Sakit Bhakti Asih. Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Asih dipimpin oleh seorang Koordinator Rekam Medis yang membawahi bagian pendaftaran, pengelolaan rekam medis serta pelaporan dan statistik. Dalam melaksanakan kegiatan didukung oleh 33 orang Perekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan kualifikasi tertentu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara dengan Koordinator Rekam Medis dan beberapa PMIK di Rumah Sakit Bhakti Asih, diperoleh beberapa permasalahan terkait kepuasan kerja PMIK di Rumah Sakit Bhakti Asih, antara lain:

- 1) Terdapat 3 orang PMIK yang mengundurkan diri dalam 1 tahun terakhir dengan masa kerja antara lain satu orang dengan masa kerja 1 tahun dan dua orang lainnya dengan masa kerja hanya 3 bulan.
- 2) Beban kerja PMIK yang tinggi, dimana ada PMIK yang melakukan kegiatan secara merangkap.
- 3) Seringkali terdengar keluhan dari beberapa PMIK tentang jadwal shift atau lembur yang tidak menentu.
- 4) Beberapa PMIK mengeluh tentang upah kerja/gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan

Tiffin dalam penelitian (Mukhyi dan Sunarni, 2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap seseorang terhadap pekerjaannya sendiri, karena makin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang akan tercermin dari sikap kerja kearah yang positif. Hal ini tidak berarti apa yang dilakukan oleh pegawai yang ada pada saat ini arahnya negatif. Sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap kerja yang negatif. Positif dan negatifnya sikap kerja seseorang mengikuti tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Menurut Hasibuan (2008), ketidakpuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan pada pekerjaan dan memberikan sikap yang negatif, serta menimbulkan gejala-gejala negatif dari ketidakpuasan kerja yang akan merugikan pihak rumah sakit serta mempengaruhi pelayanan kesehatan. Gejala-gejala yang dapat diamati pada pekerja di rumah sakit yang mengalami ketidakpuasan kerja yaitu, sering absen, datang terlambat, sering mengeluh, kemangkiran, malas bekerja dan meningkatnya angka *turnover*.

Berdasarkan masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengukur kepuasan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- b. Mengukur faktor kesempatan berkembang Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- c. Mengukur faktor kompensasi Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- d. Mengukur faktor beban kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- e. Mengukur faktor hubungan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- f. Menganalisis pengaruh faktor kesempatan berkembang terhadap kepuasan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- g. Menganalisis pengaruh faktor kompensasi terhadap kepuasan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- h. Menganalisis pengaruh faktor beban kerja terhadap kepuasan kerja Perakam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih

- i. Menganalisis pengaruh faktor hubungan kerja terhadap kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

- a. Dapat digunakan sebagai informasi gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih
- b. Merupakan bahan masukan bagi pimpinan rumah sakit untuk menentukan langkah intervensi peningkatan kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bhakti Asih.

##### **1.4.2 Bagi Penulis**

- a. Sebagai media untuk melatih ketelitian, ketekunan serta pengalaman mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
- b. Memberikan pengalaman dan peluang dalam menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam di instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Asih

##### **1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan**

- a. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan bahan pertimbangan bagi Universitas Esa Unggul untuk menjalin kerjasama dengan rumah sakit mengenai pengembangan sumber daya manusia
- b. Merangsang penelitian lain dalam pengembangan sumber daya manusia di rumah sakit