BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang yang bergabung dengan organisasi bersedia memberikan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan sebagian waktunya untuk berkarya pada organisasi tersebut. Orang atau karyawan yang bergabung dengan sebuah organisasi tersebut mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan hidupnya baik secara material seperti kompensasi financial yang layak maupun immaterial seperti adanya kepuasaan kerja (Gaol, 2015).

Kepuasan kerja material merupakan kesesuaian antara harapan dengan penerimaan secara material oleh karyawan. Penerimaan yang bersifat material merupakan penerimaan yang secara langsung dapat diambil manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan secara ekonomis. Kepuasan kerja non material merupakan kepuasan kerja yang diperoleh karyawan dalam bentuk non materi dan dapat memberikan dampak kepuasaan secara psikologis maupun dampak jangka panjang yang positif seperti sanjungan dan promosi jabatan (Sopiah, 2008).

Hasil penelitian Foronda dan Bauman (2014) di Amerika Serikat, Kanada, Inggris dan Jerman menunjukkan bahwa 41% perawat di rumah sakit mengalami ketidakpuasan dengan pekerjaannya dan 22% diantaranya merencanakan meninggalkan pekerjaannya dalam satu tahun.

Salah satu penelitian lain yang dilakukan oleh Ebrahim di kota Basra, Iraq (2016) menyatakan bahwa mayoritas perawat 69,2% merasa puas dengan profesinya, diikuti oleh kepuasan dengan interaksi antar perawat 60,3%, 56,4% merasa puas dengan pengakuan di tempat kerja,47,4% merasa puas dengan interaksi antara perawat dengan dokter, 44,9% puas dengan kebijakan rumah sakit.

Pada penelitian Pietersen (2005) pada tingkat kepuasan secara umum menunjukkan bahwa 56% perawat merasa tidak puas dan 44 % perawat merasa puas, perawat yang merasa tidak puas dengan faktor ekstrinsik 58%

Iniversitas Esa Unggul Universita **Esa** kemudian dengan faktor intrinsik 52,5%. Pada faktor intrinsik secara spesifik mereka merasa puas pada pekerjaan mereka 52% kemudian promosi 43%.

Penelitian Akbar, *et. al* (2017) yang dilakukan terhadap pegawai medis dan non medis RS PKU Muhammadiyah Bantul menunjukkan bahwa 75,5 % pegawai merasa puas. Skor tertinggi adalah dimensi "kepuasan pegawai terhadap situasi kerja" (77,1%) sedangkan skor terendah adalah dimensi "kesesuaian antara kemampuan dan keinginan pegawai terhadap kondisi organisasi" (72,5%).

Kepuasan kerja akan berdampak terhadap motivasi, keterlibatan kerja, perilaku, komitmen organisasi dan perputaran pegawai, absensi dan kinerja (Kreitner dan Kinicki, 2010). Menurut Robbins dan Judge (2007), karyawan akan merespon ketidakpuasannya dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, tidak patuh, mencuri milik perusahaan, dan mengelakkan tanggung jawab.

Banyak teori yang yang mengemukakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satunya yang dikemukanan oleh Hezberg bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi dua faktor utama, yaitu faktor ekstrinsik (gaji/ upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, interaksi antar pegawai) dan faktor intrinsik (pengakuan (recognition), tanggung jawab (responsibility), prestasi (achievement), pekerjaan itu sendiri (the work it self), kemungkinan untuk berkembang (the possibility of growth), kemajuan (advancement)) (Priansa, 2016).

Rumah Sakit Siaga Raya merupakan salah satu rumah sakit orthopaedi di Jakarta yang selalu melakukan evaluasi terhadap kepuasan kerja karyawannya setiap tahun dengan memberikan formulir kuesioner kepuasan kerja kepada karyawannya. Berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan di RS Siaga Raya dari hasil kuesioner yang disebarkan rumah sakit pada Januari 2017 terhadap 92 karyawan yang mengisi kuesioner didapati hasil akhir penilaian kepuasan sebesar 83,69 %. Angka ini masih kurang dari capaian yang diinginkan rumah sakit sebesar 85 %. Sedangkan dari hasil magang yang dilakukan oleh penulis

Universitas Esa Unggul Universita ESA pada bulan Februari 2017 kinerja karyawan di RS Siaga Raya sebanyak 53% karyawan belum memenuhi standar indikator harapan yang ditetapkan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, Kanada, dan Inggris menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit.Sementara penelitian lain yang dilakukan di kota Basra, Iraq menujukkan bahwa mayoritas perawat merasa puas dengan profesinya.

Dari hasil penilaian kepuasan kerja Rumah Sakit Siaga Raya pada Januari 2017 didapati bahwa kepuasan kerja karyawan hanya mencapai 83,69 % angka ini masih kurang dari target sebesar 85 %. Hal ini juga didukung dengan hasil penilaian kinerja bahwa 53 % karyawan belum memenuhi standar indikator harapan yang diinginkan Rumah Sakit. Pada teori kepuasan kerja sangat berdampak pada motivasi, keterlibatan kerja, perilaku, komitmen organisasi dan perputaran pegawai, absensi dan kinerja. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018.

1.3 Pertanyaan Penelitian

a. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karya<mark>w</mark>an di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018 ?

> Universitas Esa Unggul

Universita 3

- b. Bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan medis di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018 ?
- c. Bagaimana gamb<mark>aran kepu</mark>asan kerj<mark>a ka</mark>ryawan non medis di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018 ?
- d. Adakah perbedaan kepuasan kerja karyawan medis dan nonmedis di Ve Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018 ?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi gambaran kepuasan kerja seluruh karyawan di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran kepuasan kerja karyawan medis di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018
- b. Mengidentifikasi gambaran kepuasan kerja karyawan non medis di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018
- c. Menganalisis perbedaan kepuasan kerja antara karyawan medis dengan non medis di Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018

Universit

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Mendapat gambaran permasalahan SDM di RS Siaga Raya
- Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan kerja karyawan di RS Siaga Raya
- c. Dapat memberikan solusi dalam melihat dan menjawab permasalahan kepuasan kerja karyawan di RS Siaga Raya

Esa Unggul

Universita ESa

1.5.2 Bagi Fakultas

- a. Terbin<mark>anya k</mark>erjasama dengan institusi lahan magang dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan dalam bidang kesehatan.
- b. Melalui kerjasama yang terbentuk antara fakultas dan lahan magang, diharapkan akan berkembang dialog pendekatan akademik dengan pendekatan operasional, yang diyakini akan menghasilkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan isu-isu pembangunan kesehatan masyarakat.

1.5.3 Bagi Lahan Penelitian

- a. Rumah Sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan
- b. Rumah sakit dapat mengambil kep<mark>ut</mark>usan yang tepat dalam menerapkan kebijakan terutama dalam mensejahterakan karyawan.
- c. Hasil dari tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai acuan dan masukan yang bermanfaat guna memperbaiki kelemahan di dalam Rumah Sakit.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja karyawan yang dilakukan terhadap karyawandi RS Siaga Raya, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari 2018. Penelitian ini dilakukan karena penilaian akhir kepuasan kerja karyawan yang dilakukan Rumah Sakit Siaga Raya pada Januari 2017 masih kurang dari capaian yang diharapkan dan kuesioner yang digunakan bukan merupakan kuesioner baku. Dari hasil penilaian kinerja karyawan Februari 2017 juga menunjukkan lebih dari setengah karyawan rumah sakit masih belum mencapai indikator harapan. Jika permasalahan ini tidak mengalami perbaikan di tahun selanjutn<mark>ya ma</mark>ka dapat mempenga<mark>r</mark>uhi mutu rumah sakit. Jenis deskriptif-kuantitatif dengan penelitian ini desain cross sectional.



Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner baku kepuasan kerja MSQ (Minnessota Satisfaction Quistionnaire).

Universitas Esa Unggul

Esa C



Universita Esa U



Universita ESa