

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jakarta sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pariwisata dan sebagai kota pelayanan dengan perkembangannya diantaranya pesatnya pertumbuhan penduduk provinsi DKI Jakarta, maka meningkatnya kasus-kasus kesehatan, sosial, politik, ekonomi dan lain-lainnya. Salah satu kasus yang terjadi adalah kasus gawat darurat medis pada fase pra rumah sakit atau diluar lingkungan rumah sakit, antara lain disebabkan oleh kecelakaan lalulintas, kecelakaan kerja, penyakit akut, kecelakaan rumah tangga, bencana serta korban massal.

Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Pra Rumah Sakit (PGDRS) di Indonesia pada umumnya termasuk di provinsi DKI Jakarta kualitasnya masih sangat buruk dalam pengelolaan gawat darurat sehari-hari, sehingga akibat banyak penderita yang tidak dapat terhindar dari ancaman kematian dan kecacatan akibat mendapatkan musibah. Ini disebabkan karena masyarakat dan pemerintah daerah belum merasa perlu adanya sistem Penanggulangan Gawat Darurat Pra Rumah Sakit (PGDRS) di DKI Jakarta.

Berdasarkan data kecelakaan lalulintas sebagai salah satu contoh dari kasus kesehatan yang tercatat di POLDA METRO JAYA tercatat jumlah

kejadian kecelakaan lalulintas pada periode Januari sampai dengan September tahun 2005 sebanyak 3206 kejadian, jumlah korban kecelakaan lalulintas yang meninggal sebanyak 820 orang, luka berat 1827 orang, luka ringan 1487 Orang. Sementara data korban kecelakaan yang ditolong atau mendapatkan pertolongan oleh Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta pada saat kejadian kecelakaan lalulintas sebanyak 987 orang. Dari data di atas didapatkan adanya selisih jumlah korban yang tidak mendapatkan pertolongan Ambulans Gawat Darurat 118, sehingga korban menderita kematian, luka berat dan luka ringan, sedangkan Ambulans Gawat Darurat 118 setiap hari mengoperasikan atau menyediakan sebanyak 35 unit Ambulans Gawat Darurat 118 dan 10 unit Ambulans Sepeda motor Ambulans Gawat Darurat 118 yang siap 24 jam melayani panggilan atau permintaan pertolongan bagi korban kecelakaan lalulintas.

Dalam menyikapi persoalan diatas, untuk dapat lebih berperan aktif dalam mendukung Visi Indonesia sehat 2010, manajemen Ambulans Gawat Darurat 118 mengambil langkah-langkah aktif, yaitu mencoba memberikan pelayanan yang cepat tepat dan berkualitas, salah satunya adalah merespon setiap permintaan atau kejadian gawat darurat dengan cepat ke tempat korban atau pasien sehingga ancaman kehilangan nyawa atau kecacatan dapat dihindarkan dengan tolak ukur kecepatan yaitu Response Time kurang dari 10 menit sejak permintaan itu masuk ke operator atau alarm center. Strategic lainnya adalah mendekatkan sarana kesehatan kepada pasien dengan cara

menempatkan unit –unit Ambulans Gawat Darurat 118 pada titik–titik rawan atau yang mempunyai akses jalan yang cepat sehingga dapat ditempuh dengan cepat tetapi aman bagi petugas AGD 118 sendiri.

Masalah lain muncul seiring dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh manajemen Ambulans Gawat Darurat 118 yaitu adanya perilaku yang menuntut kepada kebutuhan dasar yang dianggap oleh sebagian besar karyawan tidak terpenuhi, instruksi telah dilaksanakan dengan baik tetapi tidak perbaikan mendasar terutama akan kebutuhan hidup sehari–hari (kesejahteraan sangat jauh dari harapan) sehingga terjadi penyimpangan–penyimpangan pekerjaan yang merupakan dampak dari kekecewaan yaitu tidak berada pada pos standby yang ditetapkan, meninggalkan pos standby tanpa melapor kepada operator Ambulans Gawat Darurat 118 sehingga berakibat respon unit AGD 118 menjadi lambat dan sering kali pasien atau korban sudah dibawa terlebih dahulu oleh keluarga pasien atau masyarakat karena terlalu lama menunggu Ambulans Gawat Darurat 118 datang atau tiba di lokasi.

Hal yang paling dirasakan adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajemen Ambulans Gawat Darurat 118 dirasakan tidak menimbulkan kepuasan kerja oleh sebagian besar karyawan Ambulans Gawat Darurat 118, sehingga dirasakan kurang dapat mendukung dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang diterapkan yaitu sebagai organisasi atau institusi kesehatan yang profesional dalam bidang gawat darurat medis di provinsi DKI Jakarta.

Seringkali hasil pelaksanaan tugas dirasakan kurang maksimal dengan tim kerja yang lain, kurang terintegrasi dalam hal mencapai kepuasan, pasien dan keluarga pasien.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada beberapa perusahaan besar, umumnya para karyawan merasa jauh dari lingkungan manajemen. Pada perusahaan dengan jumlah karyawan yang relative lebih kecil, karyawan lebih memiliki kepercayaan terhadap manajemennya karena mereka merasa lebih dihargai. Sebab lain, karyawan diperusahaan besar biasanya memiliki kurang kepercayaan terhadap keamanan kerjanya. Kesamaan kepuasan baik diperusahaan besar maupun kecil adalah bahwa mereka merasa sangat puas apabila dilibatkan dalam berbagai program pelatihan dan dikaitkan dengan orang-orang yang mempunyai hubungan kerja dengan mereka. Jadi terdapat variasi yang cukup lebar dalam hal kepuasan karyawan diantara perusahaan-perusahaan kecil (besar perusahaan dilihat dari jumlah karyawannya).

Bertahan dan keluarnya karyawan dari perusahaan merupakan ukuran obyektif tentang puas atau tidak puasnya karyawan dalam organisasi manapun. Keluar masuknya karyawan bergantung pada posisi atau jabatannya, sedangkan bertahannya setiap karyawan merupakan peningkatan pendapatan perusahaan. Banyak perusahaan berpendapat bahwa faktor pendapatan atau gaji merupakan

faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga banyak yang memberikan gaji relatif tinggi kepada karyawannya untuk memberi kepuasan karyawannya.

Salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kedisiplinan karyawan adalah dengan memberikan pengakuan yang tinggi dan penghargaan atas kerja keras mereka dalam menjalankan kebijakan yang diambil oleh pimpinan di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta, karena kedisiplinan karyawan merupakan kunci yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai sukses perusahaan, apapun jenisnya. Sehingga akan sangat berguna dalam meningkatkan kualitas hidup pasien, serta dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan berarti peningkatan keuntungan atau laba bagi perusahaan dalam hal ini Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

Namun pada kenyataannya gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajemen Ambulans Gawat Darurat 118 tidak mampu mendorong kepuasan kerja karyawan sehingga menjadi dilema bagi Ambulans Gawat Darurat 118 dalam menjalani kebijakan-kebijakan yang diputuskan. Untuk mengatasi masalah ini perlu diberikan salah satu gaya kepemimpinan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Ambulans Gawat darurat 118 saat ini.

Beberapa isu yang berkembang saat ini bagi sebagian besar perawat di Ambulans Gawat Darurat 118 adalah sebagai berikut :

1. Pihak Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 menerapkan sikap kepemimpinan yang hanya menekankan pada pelaksanaan tugas secara pasti/tegas.
2. Menuntut kerelaan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas lebih kepada menekankan pengorbanan karyawan tanpa imbalan yang diinginkan bawahan secara memuaskan.
3. Sering memberikan ruang untuk bersikap kreatif akan tetapi pada akhirnya kebijakan serta keputusan bersifat Instruksi yang harus dikerjakan, tiada kesempatan bagi bawahan untuk memberikan saran, pertimbangan atau pendapat dari persepsi bawahan terhadap realita yang dihadapi selama pelaksanaan tugas. Sebagai contoh: model seragam untuk pelaksana operasional dan seragam Ambulans Sepeda motor AGD 118.
4. Pimpinan menuntut kesetiaan mutlak tanpa syarat kepada bawahan dalam hal ini perawat AGD 118.
5. Upah/gaji serta kesejahteraan yang diterima oleh perawat belum cukup memadai dan menjamin kelangsungan hidup karyawan selama satu bulan, tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan terakhir karyawan yang rata-rata Diploma III Keperawatan tetapi menggunakan Upah Minimum Regional (UMR) di Provinsi DKI Jakarta, serta masih ada ketimpangan dalam hal kesejahteraan terutama antara perawat senior dengan perawat junior dalam hal upah atau gaji setiap bulannya.

6. Sistem penilaian kerja belum dilakukan secara obyektif dengan menggunakan kaidah–kaidah yang lazim dipergunakan oleh perusahaan lain atau organisasi lain yang baku diterapkan, sehingga jenjang karir dianggap tidak berjalan baik secara merata sesuai dengan yang diharapkan oleh perawat di Ambulans Gawat Darurat 118 jakarta.
7. Setiap bentuk penyampaian informasi dari pimpinan hampir semua tidak menimbulkan kepuasan dari setiap pertanyaan sehingga tidak menimbulkan motivasi internal bagi karyawan, yang berakibat pada sikap acuh dan masa bodoh dengan lingkungan kerja.
8. Sarana dan prasarana kerja yang ada tidak cukup memadai sehingga apa yang diajarkan selama mengikuti pendidikan tidak semua dapat diterapkan pada saat melakukan pertolongan kepada pasien .
9. pimpinan sering dianggap menggunakan kekuasaan, ancaman dalam menerapkan disiplin serta menjamin pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan sehingga seringkali dianggap menimbulkan permusuhan, agresivitas dan ketidak puasan serta kekecewasaan karyawan.
10. Dirasakan masih banyak kritikan daripada pujian yang diberikan oleh pimpinan dalam aktivitas sehari–hari, serta menanggapi perkembangan organisasi AGD 118 yang telah terjadi.

Akan tetapi sebaliknya yang dirasakan oleh pimpinan Ambulans Gawat Darurat 118 dalam melaksanakan fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. Semua keputusan yang diambil lebih sering ditawarkan terlebih dahulu atau didiskusikan kepada bawahan atau perawat sebelum diambil keputusan.
2. Merasa lebih banyak melimpahkan wewenang kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
3. Prakarsa, usulan datang baik dari pimpinan serta bawahan atau karyawan.
4. Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul secara bersama-sama dengan pimpinan dan bawahan atau karyawan.
5. Mendorong prestasi sempurna para karyawan dalam batas kemampuan masing-masing secara wajar.
6. Memberikan kesempatan atau media bagi karyawan untuk menyampaikan saran, kritikan, pertimbangan dan pendapat secara bebas dan terbuka.
7. Meminta kesetiaan secara para karyawan secara wajar dan normal seperti pemimpin yang lainnya.
8. Kebijakan yang dibuat lebih banyak diputuskan oleh karyawan.
9. Menyampaikan berbagai aturan yang berkaitan dengan tugas atau perintah dan sebaliknya para bawahan diberikan kebebasan untuk memberikan pendapat dan delegasi wewenang pada bawahan.
10. Memberikan pujian, hadiah atau penghargaan, disamping adanya sanksi-sanksi bagi mereka yang kurang berhasil atau melakukan penyelewengan dalam pelaksanaan tugas.



11. Pimpinan menentukan tujuan dan mengemukakan berbagai ketentuan yang bersifat umum, sesudah melalui proses diskusi dengan para bawahan, meskipun karyawan tidak benar-benar berperan dalam mengambil keputusan.
12. Terciptanya hubungan dua arah antara atasan dengan bawahan dengan baik dan rutin sehingga terjadi komunikasi tentang hal – hal yang terjadi di tempat kerja dan hal-hal yang dirasakan baik atau buruk oleh karyawan kepada pimpinan.

Dari permasalahan di atas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bagi Ambulans Gawat Darurat 118. Untuk itu pada penelitian ini peneliti ingin melihat hubungan gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini hanya dibatasi pada hubungan persepsi karyawan mengenai gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan di Ambulans Gawat Darurat 118. dan variable yang akan diteliti adalah persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta .

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah: “Apakah ada hubungan yang kuat, positif dan signifikan tentang persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan atasan dengan kepuasan kerja karyawan di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 “

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi karyawan tentang Gaya Kepemimpinan di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta dan kepuasan kerja karyawan yang diterapkankan di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 DKI Jakarta.

##### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- 1.5.2.1 Mendapatkan Informasi tentang gaya kepemimpinan yang diterapkan di Ambulans Gawat Darurat 118 dalam mencapai tujuan organisasi.
- 1.5.2.2 Mendapatkan Informasi tentang kepuasan kerja karyawan di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.
- 1.5.2.3 Menganalisi hubungan persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan atau saran bagi manajemen dalam meningkatkan kualitas kerja perawat gawat darurat di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta, dalam memberikan pelayanan gawat darurat dan mengembangkan Sistem Pelayanan Gawat Darurat Pra Rumah Sakit ( PGDRS ) di Provinsi DKI Jakarta .

### **1.6.2 Bagi Perawat Ambulans Gawat Darurat 118**

Penelitian ini diharapkan sebagai umpan balik terhadap pelayanan gawat darurat yang selama ini telah diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan gawat darurat pada fase pra rumah sakit di provinsi DKI Jakarta.

### **1.6.3 Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi/rujukan untuk pengembangan studi kesehatan masyarakat pada program manajemen pelayanan rumah sakit berdasarkan kondisi yang ada selama penelitian dilapangan. Sehingga program Fakultas Kesehatan Masyarakat tidak hanya memiliki kurikulum atau mata ajaran di fase rumah sakit saja, akan tetapi juga memiliki kurikulum atau mata ajaran pada fase pra rumah sakit karena kedua hal tersebut merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam

keberhasilan pertolongan penderita gawat darurat yang terjadi pada setiap penderita kasus penyakit akut baik trauma maupun non trauma.

#### 1.6.4 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mendapatkan informasi atau pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis dalam menerapkan ilmu manajemen pelayanan rumah sakit yang didapat di selama pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat, sehingga hasil penelitian ini dapat diterapkan di tempat kerja penulis yaitu di Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.