

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Adikoesoemo (1995) Rumah sakit sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai sumber daya manusia yang kualitasnya sangat berperan dalam menunjang pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen administrasi rumah sakit. Didalam pelaksanaan kegiatannya suatu rumah sakit didukung oleh sumber daya manusia seperti dokter, perawat dan personil lainnya. Perawat sebagai salah satu profesi tenaga kesehatan yang professional yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga perawat memiliki kontribusi yang cukup besar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas (Thasinia, 2013). Perawat mempunyai kontak yang kontinyu dengan pasien sehingga pelayanan keperawatan menjadi citra dan jantungnya rumah sakit (Asmirajanti, 2014).

Manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan stratejik dan koheren untuk mengelola asset paling berharga milik organisasi, orang-orang yang bekerja dalam organisasi, baik secara individu maupun kolektif dan memberikan sumbangan untuk mencapai sasaran organisasi (Amstrong, 2003). Tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam usaha meningkatkan efektifitas organisasi untuk mencapai tujuan (Effendi, 2005).

Menurut Yoga (2000), kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit haruslah terselenggara secara professional dan

menyeluruh sehingga dapat memberikan kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal itu, maka kualitas tenaga kesehatan yang berperan di rumah sakit haruslah benar-benar profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja. Untuk memonitori dan mengevaluasi kinerja yang dihasilkan secara berkesinambungan, manajemen memerlukan alat bantu yang nantinya bisa digunakan dalam pengambilan keputusan strategis bagi organisasi yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi, salah satunya dengan melakukan survei kepuasan karyawan.

Gibson (1996) mengungkapkan setiap individu memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada pada dirinya, karena pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat seseorang untuk bekerja. Lebih lanjut bahwa semakin banyak faktor-faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Artinya, adanya kesesuaian antara faktor-faktor pekerjaan dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mempengaruhi kepuasannya dalam bekerja. Menurut Robbins (2003), faktor-faktor tersebut antara lain yaitu upah kerja, kesempatan promosi, jenis pekerjaan, kepemimpinan atasan dan iklim kerja.

Siagian (2002) menjelaskan penyebab ketidakpuasan kerja dapat beraneka ragam seperti kondisi kerja yang tidak memuaskan, penghasilan yang dirasa rendah, hubungan yang tidak serasi antara atasan

maupun rekan kerja, kebijakan administrasi, kebijakan organisasi serta faktor-faktor lain. Herzberg (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.

Sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat. Tenaga perawat merupakan tenaga yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat nilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit. (Aditama, 2000).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukan (Luthans (2005) dalam bukunya Triyono (2012)). Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja yaitu penelitaian yang dilakukan oleh Rumiati (2001) tentang analisa hubungan kepuasan kerja karyawan medis dan komitmen organisasi di RS Dr. Kariadi Semarang tahun 2011, dari empat faktor yang diteliti yaitu kesempatan

berkembang, pengakuan, kompensasi dan hubungan kerja ternyata mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja. Penelitian yang selanjutnya dilakukan oleh Mustikasari (2003) yang berjudul "*Faktor Intrinsik Kerja dan Hubungannya dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Unit Rawat Inap Rumah Sakit H.Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2003*". dengan jumlah sampel 151 perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar (80,8%) perawat pelaksana di Rumah Sakit H.Marzoeki Mahdi Bogor mengatakan tidak puas bekerja dan hanya 19,2% puas bekerja.

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta termasuk Rumah Sakit kelas A dengan kapasitas 330 tempat tidur. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tahun 2012, jumlah tempat tidur minimal untuk rumah sakit kelas A adalah 400 (empat ratus) buah dengan perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur yaitu 1:1 dan kualifikasi tenaga keperawatan sesuai dengan pelayanan di rumah sakit. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2014 terdapat 22.150 jiwa dan pada tahun 2015 terdapat 15.130 jiwa.

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan memiliki ruang rawat inap yang dibedakan atas kelas I dan kelas II. Ruang rawat inap kelas I memiliki 42 tempat tidur dan memiliki perawat yang berjumlah 30 orang. Sedangkan ruang rawat inap kelas II memiliki 42 tempat tidur dan memiliki perawat yang berjumlah 30 orang.

Berdasarkan data tersebut diperoleh bahwa jumlah keseluruhan tempat tidur yang berada di ruang rawat inap kelas I dan kelas II yaitu 84

buah, serta memiliki jumlah keseluruhan perawat di ruang rawat inap kelas I dan kelas II yaitu 60 orang. Jumlah pasien yang dirawat inap kelas I yaitu 93 pasien dan jumlah pasien yang di rawat inap kelas II yaitu 201 pasien. Beban kerja yang tinggi dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2014 sebesar 22.150 jiwa dan pada tahun 2015 sebesar 15.130 jiwa, membuat potensi kepuasan kerja perawat cenderung mengalami ketidakpuasan kerja yang ditandai dengan adanya peningkatan perawat yang tidak masuk kerja yang berjumlah 18,3% pada bulan april dan pada bulan mei sebesar 65% pada tahun 2016 dan perawat yang keluar pada bulan mei tahun 2016 dengan berbagai alasan berjumlah 7 orang.

Oleh karena itu dibutuhkan penelitian terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah tarakan, selain karena penting belum dilakukan juga penilaian tentang kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah tarakan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Sebagai identifikasi masalahnya dapat ditemukan sebagai berikut:

- Faktor intrinsik terdiri dari pengakuan dan kesempatan berkembang dalam hubungan dengan kepuasan kerja perawat.
- Faktor ekstrinsik terdiri dari kompensasi dan hubungan kerja dalam hubungan dengan kepuasan kerja perawat.
- Karakteristik responden.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga, maka penulis membatasi masalah hanya pada faktor-faktor intrinsik : pengakuan, kesempatan berkembang dan ekstrinsik : kompensasi, hubungan kerja yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan”*.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah tarakan.

#### **2. Tujuan Khusus**

- 1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.
- 2) Menganalisis hubungan faktor-faktor : pengakuan, kesempatan berkembang, kompensasi, hubungan kerja dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Rumah Sakit**

1. Diketuainya gambaran hubungan baik dari segi kekuatan hubungan maupun dampak dari faktor-faktor instrinsik seperti pengakuan dan kesempatan berkembang terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit.
2. Merupakan bahan masukan bagi pimpinan rumah sakit untuk menentukan langkah intervensi peningkatan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

### **1.6.2 Bagi Institusi**

Merangsang penelitian lain dalam pengembangan sumber daya manusia di rumah sakit.

### **1.6.3 Bagi Peneliti**

Sebagai media untuk melatih ketelitian, ketekunan serta pengalaman mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat.