

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, terdapat lima macam pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif pelayanan kesehatan kuratif, pelayanan kesehatan rehabilitatif, dan pelayanan kesehatan tradisional.

Pelayanan merupakan kunci bagi organisasi penyedia pelayanan kesehatan untuk bisa tetap bertahan, sebab pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Saat ini berbagai upaya dilakukan organisasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen, karena organisasi akan mendapatkan *image* positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika organisasi tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka tidak menutup kemungkinan akan kehilangan konsumen. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja.

Penelitian yang dilakukan Eko Hertanto (2015) memaparkan bahwa permasalahan sumber daya manusia dalam organisasi pada dasarnya merupakan

masalah yang rumit karena menyangkut masalah individu. Salah satu gejala yang menyebabkan kurang baiknya kondisi kerja adalah rendahnya kepuasan kerja. Hal ini karena sikap dan perasaan pegawai terhadap segala aspek lingkungan kerjanya akan mempengaruhi sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Kepuasan kerja merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik untuk dikaji dan penting, karena terbukti besar manfaatnya. Kepuasan kerja merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti konflik pimpinan-pekerja dan perputaran pegawai. Kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus dimiliki setiap pegawai yang bekerja, dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan bekerja dengan penuh semangat (Hertanto, 2015).

Kepuasan kerja staf dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis, di mana kebutuhan psikis tersebut dapat terpenuhinya melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya (Nursalam, 2002).

Merujuk kembali pada pengertian kepuasan kerja, respon terhadap ketidakpuasan ini akan bermacam-macam. Robbins dan Judge (2009) menjabarkan ada 4 respon dengan dua dimensi yaitu konstruktif / desktruktif dan aktif / pasif yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Keluar (*Exit*)

Ketidakpuasan ditampilkan dengan meninggalkan organisasi atau mencari posisi baru. Bisa juga dalam bentuk pengunduran diri.

2. Menyatakan Pendapat (*Voice*)

Ketidakpuasan kerja kadang juga ditunjukkan dengan cara berusaha secara aktif dan juga konstruktif. Karyawan akan secara aktif memperbaiki diri baik dengan meminta saran, berdiskusi akan masalah yang dihadapi dengan atasannya dan juga aktifitas perserikatan lainnya.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Ketidakpuasan terhadap pekerjaan bisa ditunjukkan secara pasif dengan cara menunggu kondisi yang pas untuk memperbaiki diri.

4. Mengabaikan (*Neglect*)

Kadang kala karyawan membiarkan ketidakpuasan dengan membiarkannya saja sehingga semakin buruk. Kemangkiran mulai terjadi sampai keterlambatan yang kronis, tidak ada antusiasme, malas berusaha bila bertemu hambatan sampai mencari dan meningkatkan kesalahan.

Tabel 1.1 Hasil wawancara terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

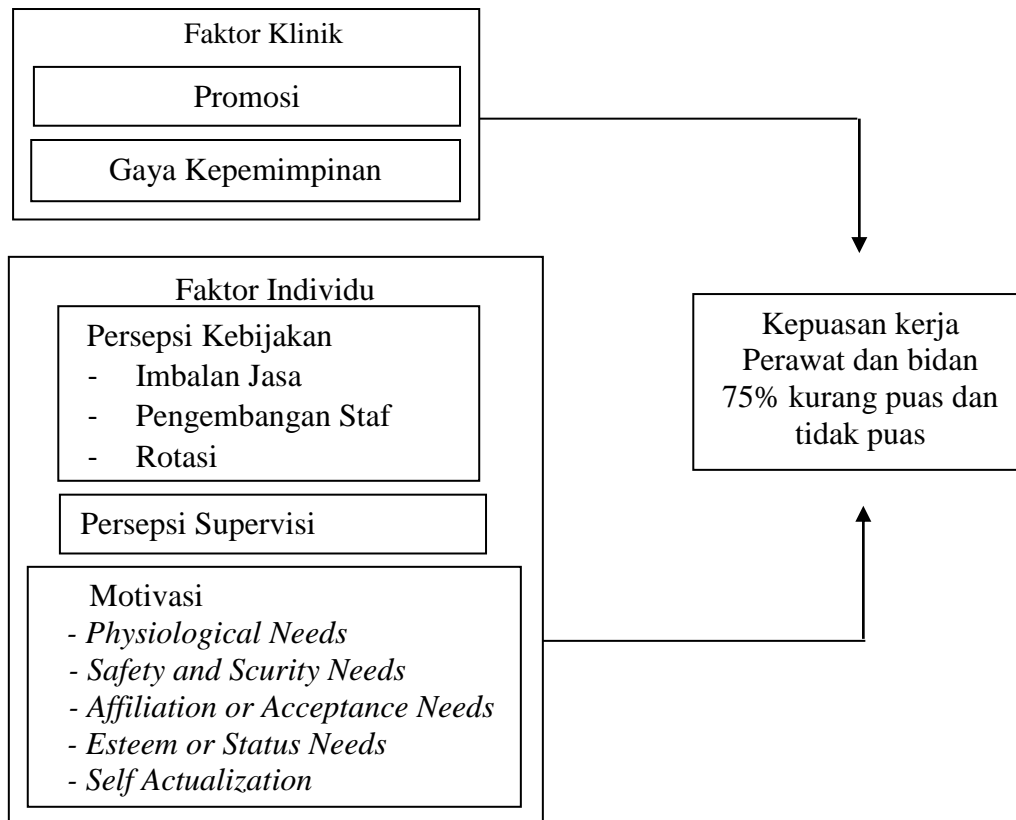
Profesi	Hasil wawancara pengambilan data awal					Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Perawat ke- 1			✓			1
Perawat ke- 2				✓		1
Bidan ke-1					✓	1
Bidan ke- 2					✓	1
Total			1	1	2	4
Persentase	0%	0%	25%	25%	50%	100%

Berdasarkan tabel diatas, persentase hasil survey kepuasan terhadap sampel terhadap sejumlah perawat dan bidan, perawat 1 sebesar 25% menyatakan cukup puas, perawat 2 sebesar 25% menyatakan kurang puas sedangkan bidan 1 dan 2 sebesar 25% menyatakan tidak puas.

Perawat dan bidan yang bekerja berjumlah 14 orang di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna dan masing-masing berjumlah 7 orang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masing-masing dua perawat dan bidan di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna sebagai responden, dan didapatkan hasil wawancara menunjukkan dua bidan menyatakan tidak puas, satu perawat menyatakan kurang puas, dan satu perawat menyatakan cukup puas. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masalah untuk penelitian ini adalah rendahnya kepuasan kerja dengan perbandingan 3:1 antara perawat dan bidan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Persepsi

Tentang Kebijakan, Supervisi, Motivasi dan Kepuasan Karyawan di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna”.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah Penelitian berdasarkan kumpulan dari teori kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2009), teori supervisi menurut Azwar (1996) dan teori hirarki kebutuhan menurut Maslow dalam Hasibuan (2009).

Pada gambar 1.1 diatas, variabel independen terdiri atas persepsi kebijakan, supervisi dan motivasi. Sedangkan variabel dependen terdiri atas kepuasan kerja yang menurut Robbins dan Judge (2009) terdiri dari lima aspek antara lain kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap imbalan, kepuasan terhadap supervisi atasan, kepuasan terhadap rekan kerja, dan kesempatan promosi.

Kebijakan adalah sebuah ketetapan yang diberlakukan, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut. Supervisi adalah melakukan pengamatan secara langsung dan berkala oleh atasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan untuk kemudian apabila ditemukan masalah, segera diberikan petunjuk atau bantuan yang bersifat langsung guna mengatasinya. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu manusia dalam suatu kegiatan tertentu bukan saja berbeda dalam kemampuannya, namun juga berbeda dalam kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan sikap yang mencerminkan perasaan positif dan negatif seseorang terhadap pekerjaan, rekan kerja dan lingkungan kerjanya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan berbagai faktor masalah yang ada, peneliti akan membatasi penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti akan melakukan penelitian pada seluruh perawat dan bidan di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna
2. Peneliti akan melakukan penelitian hubungan antara persepsi kebijakan, supervisi, motivasi dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan antara persepsi tentang kebijakan, supervisi, dan motivasi dengan kepuasan kerja perawat dan bidan di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna.

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan persepsi kebijakan, supervisi, dan motivasi dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi persepsi kebijakan, supervisi, motivasi dan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna
2. Menganalisis hubungan persepsi kebijakan dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna
3. Menganalisis hubungan persepsi supervisi dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna
4. Menganalisis hubungan motivasi dengan kepuasan kerja di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Mendapatkan pengalaman mengenai pemasalahan yang di ambil terhadap kepuasan kerja perawat dan bidan di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

1.6.2 Manfaat Bagi Klinik

Sebagai bahan dasar untuk melakukan perbaikan kepuasan kerja terhadap permasalahan yang di ambil peneliti di Klinik Utama Rawat Inap Adi Guna

1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

1. Bagi program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit dapat memperoleh informasi dari *stakeholder* di tempat penelitian yang berguna untuk meningkatkan kualitas lulusan S1 Administrasi Rumah Sakit
2. Menjalinkan kerja sama dengan klinik yang dilakukan penelitian