

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era *millenium* saat ini kesiapan dalam pelayanan di rumah sakit sangatlah diperlukan. Beberapa upaya yang telah dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan dari rumah sakit adalah akreditasi rumah sakit. Pada saat ini masyarakat sebagai pengguna rumah sakit juga mengalami perkembangan yang drastis pada segi pengetahuan mengenai rumah sakit, baik pelayanan yang diberikan, kualitas rumah sakit, bahkan kebijakan rumah sakit. Sebagai masyarakat yang cerdas, masyarakat memiliki tuntutan kepada rumah sakit agar memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dan bermutu.

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.

Seiring dengan meningkatnya hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, salah satu lembaga kesehatan adalah rumah sakit.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi

penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan harus dapat memberikan pelayanan secara paripurna agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dapat diwujudkan dengan sistem manajemen yang baik.

Dalam memberikan pelayanan-pelayanan tersebut tidak sedikit masyarakat yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Maka rumah sakit saat ini berupaya untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan yang ada. Untuk meningkatkan kualitas yang ada di rumah sakit perlu diadakan perbaikan juga diberbagai aspek yang terkait, salah satunya adalah peningkatan sumber daya manusia yang mengelola rumah sakit ini. Kelangsungan rumah sakit di masa mendatang bergantung pada kemampuannya memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Agar rumah sakit dapat menyelenggarakan fungsi pelayanan secara berdaya guna maka sumber daya manusia memiliki peran yang vital dalam pelayanan di rumah sakit. Segala aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia pada akhirnya turut mempengaruhi output dalam suatu pelayanan yang bersangkutan. Mengingat perannya yang vital, maka sudah selayaknya rumah sakit melakukan suatu mekanisme pemeliharaan sumber daya manusia dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) rumah sakit dapat terlihat pada hasil kinerja dari karyawan rumah sakit baik medis maupun non medis. Menurut Mangkunegara (2009), Kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja

(*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya, sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Untuk mengetahui hasil pekerjaan atau kinerja karyawan diperlukan evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja dari SDM organisasi di masa mendatang.

Kepuasan kerja adalah suatu hal yang sangat penting oleh rumah sakit. Kepuasan kerja dapat diamati secara langsung melalui ekspresi perasaan yang diungkapkan dalam pernyataan atau perilaku tertentu (Wijaya & Wibawa, 2010). Pegawai yang merasa puas bekerja memiliki tingkat kehadiran dan terkadang memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan pegawai yang tidak puas bekerja (Handoko, 2001). Pegawai yang tidak puas bekerja cenderung lebih sering melamun, kurang memiliki semangat bekerja, cepat mengalami kelelahan, cepat bosan, emosi tidak stabil, dan melakukan kegiatan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan (Wibisono, 2011). Kondisi tersebut menunjukkan bahwasannya kepuasan kerja adalah aspek yang penting untuk pegawai dan organisasi terutama karena dapat menciptakan suatu keadaan positif di lingkungan rumah sakit. Oleh karena itu, pemimpin didalam rumah sakit harus mampu menerapkan kepemimpinan yang efektif dalam arti mampu memberikan motivasi kepada pegawainya dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan rumah sakit tanpa mengabaikan kepuasan kerja.

Pengukuran tingkat kepuasan karyawan memiliki beberapa manfaat yaitu menyediakan informasi bagi manajer tentang kesehatan organisasi serta memperkuat supervise dan efisiensi komunikasi. Pada sisi organisasi pengukuran

kepuasan karyawan dapat berfungsi sebagai alat evaluasi kebutuhan pelatihan, membantu mengelola *turn over* dan absenteisme. Pengukuran tingkat kepuasan karyawan dapat dilakukan melalui beberapa metode salah satunya melalui penggunaan *Job Description Index* (JDI). Indeks tersebut mengukur tingkat kepuasan karyawan pada enam aspek pekerjaan yaitu sistem manajemen rumah sakit, kompensasi yang diterima, peluang promosi, kualitas supervisi, kondisi pekerjaan saat ini dan rekan kerja satu unit.

Tabel 1. 1 Kepuasan Kerja Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Berdasarkan Aspek JDI Tahun 2018

Unit Kerja	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	% Sampel Terhadap Populasi	% Sampel Terhadap Total Sampel
Bagian Tata Usaha	140	10	7,6	2,4

Sumber : Bidang Penelitian dan Pengembangan RSUD Dr. Soetomo

Pada tabel 1.1 dijelaskan bahwa besar sampel untuk pengukuran kepuasan kerja karyawan pada Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2018 adalah 10 sampel dari jumlah total sampel rumah sakit adalah 413 sampel.

Dibawah ini adalah data penilaian kepuasan karyawan dengan menggunakan aspek JDI di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Tabel 1. 2 Kepuasan Kerja Pegawai menggunakan Penilaian Aspek JDI di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2018

NO	ASPEK-ASPEK JDI	Sampel	N	%	Keterangan
1	Sistem Manajemen Rumah Sakit	1	10	10%	Satu dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk
2	Kompensasi yang Diterima	3	10	30%	Tiga dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk
3	Peluang Promosi	5	10	50%	Lima dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk
4	Kualitas Supervisi	3	10	30%	Tiga dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk
5	Kondisi Pekerjaan Saat ini	8	10	80%	Delapan dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk
6	Rekan Kerja Satu Unit	3	10	30%	Tiga dari sepuluh sampel memberikan penilaian buruk

Sumber : Bidang Penelitian dan Pengembangan RSUD Dr. Soetomo

Pada tabel 1.2 diatas menunjukkan sampel/responden (n) yang memberikan penilaian buruk(sejumlah lima dari enam aspek JDI masih memiliki penilaian yang buruk)pada masing-masing aspek rata-rata <80%. Dapat diketahui bahwa seluruh aspek JDI di Bagian Tata Usaha memiliki penilaian yang buruk. Penilaian ini berdampak pada kepuasan kerja karyawan yang belum tercapai.

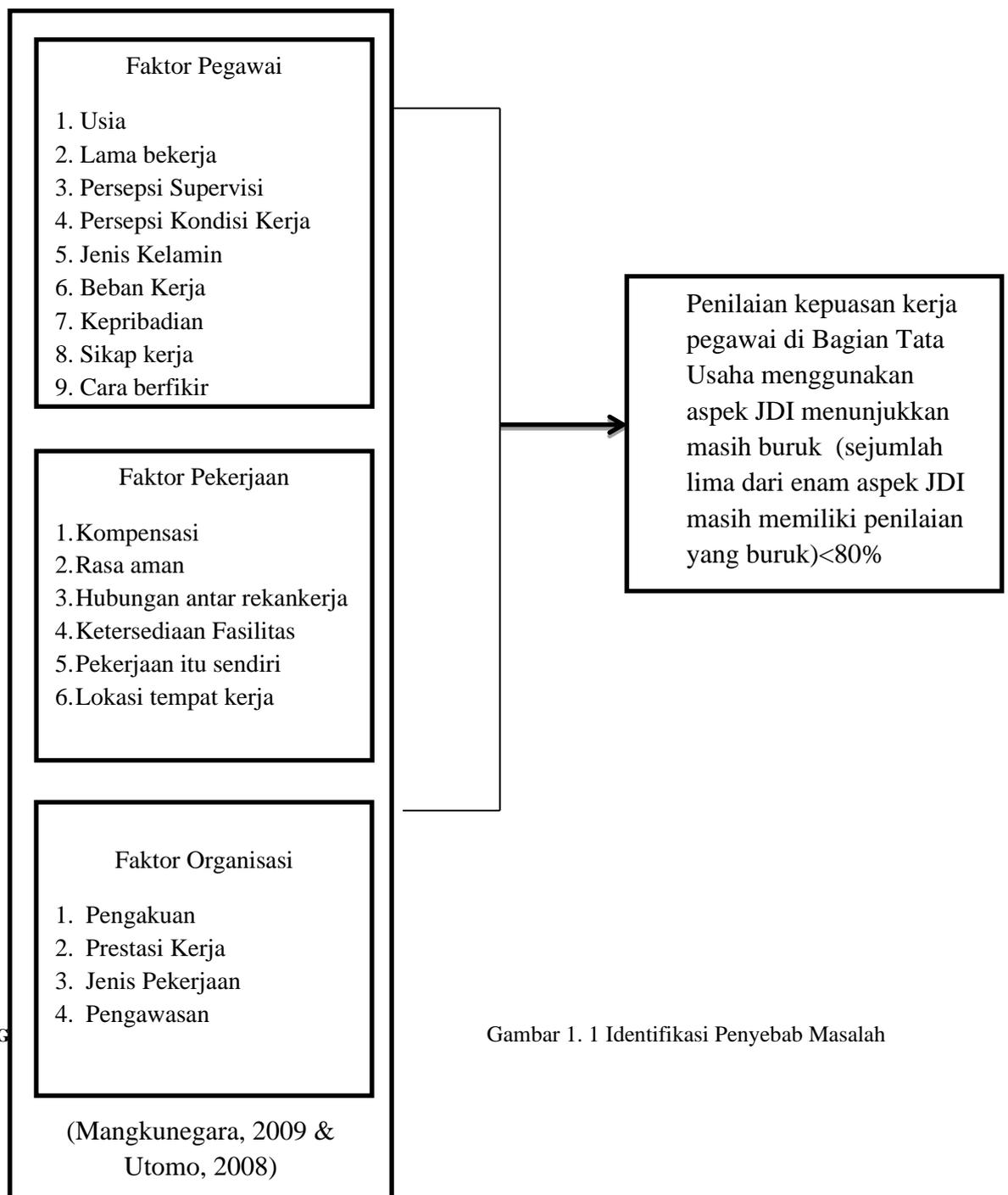
Menurut Ria Mardiana (2017:144) menyatakan bahwa kepuasan dapat timbul dengan penggunaan sistem imbalan yang dipercaya adil, dengan adanya rasa hormat terhadap apa yang diberikan oleh organisasi dan mekanisme yang digunakan untuk memutuskan pembayaran.

Ria Mardiana (2017:146) mengatakan bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan individu, karyawan harus diberi kesempatan untuk maju. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem promosi juga sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Sementara Gibson (2016) mengatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kerja sehingga pekerjaan yang puas akan lebih produktif. Berarti jika kepuasan kerja yang menurun tidak ditingkatkan maka akan mempengaruhi kepada menurunnya kinerja para karyawan.

Penelitian ini mengambil obyek karyawan di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo yang merupakan rumah sakit type A dan pusat rujukan di Indonesia Bagian Timur. Berdasarkan data penilaian aspek JDI di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya dan *research gap* yang telah ada, dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja Pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

## 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, banyak faktor-faktor yang berhubungan tingkat kepuasan kerja pegawai. Peneliti menggambarkan identifikasi masalah melalui observasi awal. maka dapat diidentifikasi kajian masalahnya yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan kajian/ identifikasi masalah diatas dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu :

#### 1. Faktor Pegawai

Penyebab kepuasan kerja yang berasal dari faktor pegawai, ada8 penyebab yaitu:

##### 1. Usia

Gibson (1997) mengungkapkan bahwa hubungan usia dengan kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang positif, artinya semakin tua usia pegawai semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya, setidak-tidaknya sampai usia pegawai menjelang pensiun pada pekerjaan yang dikuasainya.

##### 2. Lama bekerja

Robbins (2001) bukti menunjukkan bahwa antara masa kerja dan kepuasan saling berhubungan positif. Bila masa kerja tinggi maka akan diperoleh kepuasan kerja yang tinggi dan sebaliknya bila masa kerja rendah maka akan diperoleh kepuasan kerja rendah.

##### 3. Persepsi Supervisi

Mengukur kepuasan kerja seorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, daripada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar dan memusatkan dirinya pada pekerjaan.

##### 4. Persepsi Kondisi kerja

Kondisi kerja mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja. Jika lingkungan atau kondisi kerjanya tidak bersih maka pegawai tersebut kemungkinan tidak puas dalam melakukan pekerjaannya.

## 5. Jenis Kelamin

Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu, mereka lebih puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.

## 6. Beban kerja

Waktu bekerja yang diharapkan kepada pekerja dan total jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu.

## 7. Kepribadian

Pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga dan manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.

## 8. Sikap Kerja

Ketika dukungan organisasi yang dirasakan pegawai tidak terpenuhi dari kepuasan kerja yang melakukan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

## 9. Cara Berfikir

Ketika kinerja dan cara berfikir pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

## 2. Faktor Pekerjaan

Penyebab kepuasan kerja yang berasal dari faktor pekerjaan, ada 7 penyebab yaitu:

1. Kompensasi

Gibson (1997) gaji adalah sejumlah uang yang diterima dan dianggap wajar oleh pegawai. Hasibuan (2005) menjelaskan gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada pegawai tetap serta mempunyai jaminan yang pasti.

2. Ketersediaan fasilitas

Ketersediaan fasilitas adalah mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja. karena apabila fasilitasnya tidak dipenuhi oleh RS maka seseorang tersebut tidak puas dalam melakukan pekerjaannya.

3. Rasa Aman

Rasa aman adalah mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja. Jika rasa aman pada diri seseorang tidak puas maka kemungkinan tidak puas dalam melakukan pekerjaannya.

4. Rekan kerja

Rekan kerja adalah mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja. Jika rekan kerja tidak berkontribusi dalam pekerjaan maka kemungkinan tidak puas dalam melakukan pekerjaannya.

5. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan adalah pekerjaan yang harus dilakukan saat itu dan dapat mengakibatkan kepuasan kerja. Jika pekerjaan yang dilakukan tidak dengan hati nurani sendiri maka kemungkinan tidak puas dalam melakukan pekerjaannya.

6. Lokasi Tempat kerja

Lokasi tempat kerja adalah fasilitas-fasilitas umum yang terdekat dari tempat bekerjanya serta fasilitas transportasi mudah dijangkau.

### 3. Faktor Organisasi

Penyebab kepuasan kerja yang berasal dari faktor organisasi, ada 4 penyebab yaitu :

#### 1. Pengakuan

Herzberg (1968) dalam Utomo (2008) Pengakuan yaitu sebagai kebutuhan untuk diakui atas apa yang telah dicapai.

#### 2. Prestasi Kerja

Mangkunegara (2009) Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### 3. Jenis Pekerjaan

Herzberg (1968) dalam Utomo (2008) menyatakan bahwa pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang bersifat menantang dan bukan rutin.

#### 4. Pengawasan

Herzberg (1968) dalam Utomo (2008) pengawasan merupakan kegiatan pimpinan dalam memberikan pengarahan, memberikan perbaikan atas pekerjaan yang salah, memberikan dorongan untuk giat bekerja, membantu dan menilai hasil pekerjaan yang dilakukan pegawai secara berkala.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2019?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2019

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi faktor pegawai dan pekerjaan terhadap kepuasan kerja pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2019
2. Menganalisis hubungan faktor pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2019
3. Menganalisis hubungan faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2019

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Penelitian Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

### **1.5.2 Manfaat penelitian Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

1. Memberikan tambahan pedoman dan referensi penelitian lagi bagi mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit.
2. Meningkatkan kerja sama antara lembaga Pendidikan dengan tempat penelitian RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

### **1.5.3 Manfaat Penelitian Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah, menambah wawasan, pengalaman, dan belajar sebagai praktisi dalam menganalisa suatu permasalahan kemudian mengambil sebuah keputusan dan kesimpulan.