

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan intansi gawat darurat. Tujuan pengaturan Rumah Sakit dalam UU Rumah Sakit adalah untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan; memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia dan Rumah Sakit (UU no 44 tentang rumah sakit, 2009).

#### **2.2 Perawat**

Perawat adalah bentuk pelayanan profesional untuk memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada individu yang sehat maupun sakit yang mengalami gangguan fisik, psikis dan sosial agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal. Bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dapat berupa peningkatan kemampuan yang ada pada individu, mencegah, memperbaiki, dan melakukan rehabilitasi dari suatu keadaan yang dipersepsikan sakit oleh individu. Seseorang yang bekerja dalam keperawatan disebut perawat Perawat adalah seorang profesional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan

keperawatan. Pengertian lain perawat adalah orang yang telah menyelesaikan pendidikan profesional keperawatan dan diberi kewenangan untuk melaksanakan peran serta fungsinya. Perawat didefinisikan sebagai seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun luar negeri sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku. Pengertian perawat adalah tenaga yang mempunyai pendidikan dalam pelayanan kesehatan. Kedudukannya dalam hal ini adalah anggota tim kesehatan yang mempunyai wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan (Depkes RI, 2017).

### 2.2.1 Depkes RI, 2017 Menjelaskan Tugas dan fungsi perawat

A. Peran pada dasarnya adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang, sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar yang bersifat stabil. Peran perawat adalah segenap kewenangan yang dimiliki oleh perawat untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai kompetensi yang dimilikinya. Peran perawat adalah sebagai pelaksana pelayanan kesehatan, sebagai pendidik, sebagai pengelola dalam bidang pelayanan institusi pendidikan keperawatan dan sebagai evaluator atau peneliti. Peran perawat antara lain :

#### 1. Pemberi asuhan keperawatan

Sebagai pemberi asuhan keperawatan, perawat membantu klien mendapatkan kembali kesehatannya melalui proses penyembuhan. Perawat memfokuskan asuhan keperawatan pada kebutuhan kesehatan klien secara holistik.

## 2. Pengambilan keputusan

Untuk memberikan perawatan yang efektif, perawat menggunakan keahliannya dalam berpikir kritis sebelum mengambil keputusan. Berpikir kritis baik dalam pengkajian, pemberian perawatan dan mengevaluasi hasil, perawat diharapkan menyusun rencana-rencana tindakan dengan menetapkan pendekatan terbaik pada klien.

## 3. Advokat pasien

Sebagai pelindung perawat membantu mempertahankan lingkungan yang aman bagi klien dan mengambil tindakan untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan melindungi klien dari kemungkinan efek yang tidak diinginkan dari suatu tindakan diagnostik atau pengobatan.

## 4. Komunikator

Peran ini termasuk dalam komunikasi dengan klien dan keluarga, teman sejawat dan profesi kesehatan lainnya, sumber informasi komunitas. Komunikasi yang baik diperlukan dalam memberikan perawatan kepada klien.

## 5. Penyuluh

Sebagai penyuluh, perawat menjelaskan kepada klien konsep dan data-data tentang kesehatan, mendemonstrasikan prosedur seperti aktivitas perawatan diri, menilai apakah klien memahami hal-hal yang dijelaskan dan mengevaluasi kemajuan dalam pembelajaran.

## 6. Peran karier

Berkarier merupakan kebaikan dari semuanya, dimana perawat di tempatkan di posisi jabatan tertentu.

B. Pengertian fungsi adalah tugas-tugas yang dilaksanakan sesuai dengan peran perawat. Fungsi perawat profesional ada 3 yaitu fungsi mandiri (independent) yang melakukan tugas-tugas sesuai dengan otonomi dan wewenangnya, fungsi dependent yang melakukan tugas-tugas atas peran profesi lain dan fungsi kolaborasi (interdependent) yaitu yang memberikan rujukan atau melakukan konsultasi kepada profesi lain dalam pemberian asuhan atau pelayanan kepada klien.

### **2.3 Definisi Operasional Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work-Life*)**

*Quality of work life* didefinisikan sebagai suatu proses dimana organisasi memberikan respon kepada kebutuhan karyawan dengan mengembangkan mekanisme yang memungkinkan karyawan untuk berbagi dalam membuat keputusan yang membentuk kehidupannya. Elemen-elemen penting dari *quality of work life* adalah keamanan kerja, kepuasan kerja, pemberian penghargaan yang baik, keuntungan karyawan, ketelibatannya dan performansi organisasi (Siengthai, 2009).

*Quality of work life* adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, kerabatnya dan organisasi yang mengarah pada pertumbuhan dan keuntungan organisasi. Perasaan yang baik terhadap pekerjaannya berarti karyawan merasa senang melakukan pekerjaan yang akan mengarah pada lingkungan pekerjaan yang produktif. *Quality of work life* adalah sebagai lingkungan kerja yang mendukung dan mempromosikan kepuasan dengan memberikan penghargaan, keamanan kerja dan kesempatan pengembangan karir kepada karyawan (Rethinam, 2008).

## 2.4 Komponen *Quality Of Work-Life (QWL)*

Peranan dalam organisasi untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan karyawan baik fisik maupun psikologis yang terdiri dari beberapa komponen (Cassio, 2003), antara lain :

### 1. Keterlibatan karyawan

Keterlibatan karyawan merupakan cara pandang dalam melihat sejauh mana seorang karyawan diikutsertakan dalam menentukan keputusannya sendiri atas pekerjaannya. Para karyawan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan karyawan. Kualitas kehidupan kerja tidak dapat di delegasikan secara sepihak oleh manajemen, namun melalui kesepakatan antara atasan dan bawahan. Melibatkan partisipasi perawat dalam setiap pengambilan keputusan yang mempengaruhi perawat dan hubungannya dengan pekerjaan, tugas dan organisasi rumah sakit akan membuat mereka lebih bertanggung jawab bahkan merasa ikut memiliki terhadap keputusan dimana para perawat telah berpartisipasi.

### 2. Kompensasi yang seimbang

Kompensasi berhubungan dengan karyawan sebagai individu, karena besarnya kompensasi mempengaruhi prestasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas kerja dan pengabdianya. Sistem imbalan yang diberikan kepada karyawan harus layak, adil dan memadai, artinya imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan yang bersangkutan serta sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian

yang berlaku di pasaran kerja. Besarnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Tujuan pemberian kompensasi adalah kepuasan kerja dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, ikatan kerjasama antar karyawan dan pemberi kerja, sebagai motivator, disiplin kerja menjadi lebih baik, menghindarkan karyawan dari pengaruh serikat buruh dan lebih konsentrasi pada pekerjaannya serta membantu stabilitas karyawan lebih terjamin sehingga turnover menurun.

### 3. Rasa aman atas pekerjaan

Rasa aman karyawan terhadap pekerjaan dapat diwujudkan oleh organisasi dalam bentuk pensiun dan status karyawan. Dengan adanya status kepegawaian diharapkan karyawan dapat bekerja dengan sungguh-sungguh. Selain itu pemberian jaminan sosial merupakan hal yang penting dalam mencapai target organisasi di tengah persaingan yang ketat saat ini. Perubahan atau pengurangan jaminan sosial yang diterima karyawan akan memberikan dampak buruk terhadap karyawan dan dapat menimbulkan keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan tersebut.

### 4. Keselamatan lingkungan kerja Rumah Sakit

Rumah sakit perlu membentuk K3RS untuk keselamatan lingkungan kerja di rumah sakit. Tujuan umum dibentuknya K3RS adalah terciptanya cara kerja yang sehat, aman, nyaman dan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan karyawan rumah sakit. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondisi kerja yang manusiawi merupakan prasyarat untuk mencapai kerja yang produktif. Perhatian terhadap lingkungan kerja dapat menumbuhkan semangat dan

kecepatan kerja sehingga dapat meningkatkan kerja karyawan. Adapun ruang lingkup K3RS adalah *Emergency Response Plan* (rencana tanggap darurat) yaitu pelatihan evakuasi dan tanggap darurat secara periodik, *fire safety* (keamanan dari ancaman bahaya kebakaran) yaitu secara pasif diinstal pada bangunan sebagai unsulator dan aktif seperti sprinkle, APAR, Hydran, alat komunikasi dan perangkat *security*, *Patient Safety* (*jaminan keamanan pasien, no INOS, no worry, easy acces, system friendly*) dan *Workers Health* (kesehatan pekerja dengan menjamin lingkungan, peralatan, metode, perilaku kerja sehat dan aman).

5. Rasa bangga terhadap institusi

Rasa bangga terhadap institusi dapat di implementasikan dengan cara memperkuat identitas dan citra organisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan hidup. Penghargaan dan pencitraan yang positif dari masyarakat terhadap suatu institusi dapat meningkatkan rasa bangga bagi para karyawan yang bekerja di institusi tersebut.

6. Pengembangan karir

Pengembangan karir/ kompetensi mempunyai arti pengembangan tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang dimiliki setiap individu dalam melaksanakan tugas organisasi. Perencanaan karir dibutuhkan dalam segi pengembangan organisasi, agar dapat sejalan dengan perkembangan kemampuan bagi karyawan yang akan menduduki jabatan di suatu organisasi. Manfaat pengembangan karir diantaranya meningkatkan kesadaran pentingnya klasifikasi pekerjaan, masukan untuk program pengembangan

organisasi, membantu karyawan menyusun strategi pengembangan, selektif untuk mengikuti program pengembangan, mempermudah potensi karyawan, mempermudah pemanfaatan potensi karyawan, meningkatkan motivasi kerja karyawan, meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi turnover dan meningkatkan loyalitas karyawan.

#### 7. Fasilitas yang tersedia

Upaya untuk mempertahankan karyawan, perusahaan memberikan kesejahteraan dalam bentuk kompensasi tidak langsung berupa pemberian fasilitas dan pelayanan. Dengan pemberian fasilitas yang baik diharapkan dapat memuaskan kebutuhan karyawan dalam bekerja, disiplin, sikap loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap suatu organisasi.

#### 8. Penyelesaian masalah

Penyelesaian masalah adalah bimbingan dalam pekerjaan untuk mengambil keputusan dalam situasi yang sulit. Ada beberapa cara mengatasi konflik antara lain integrasi atau pemecahan masalah, memperkecil masalah, dominasi, mencegah masalah dan kompromi terhadap masalah/ konflik. Hubungan kerja yang harmonis merupakan prasyarat untuk mencapai kerja yang produktif. Penyelesaian masalah terhadap konflik dipekerjaan merupakan tanggung jawab bersama, sehingga institusi dituntut senantiasa membuka jalur formal untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan yang dialami karyawannya.

## 9. Komunikasi

Komunikasi adalah sarana berbagi informasi ke dalam maupun ke luar organisasi dengan memanfaatkan umpan balik untuk proses pengendalian manajemen, membantu pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, sosialisasi perubahan dan sebagai sarana komunikasi dengan pihak luar organisasi. Arah komunikasi organisasi yaitu komunikasi ke bawah (dari atasan dan bawahan), komunikasi ke atas (dari bawahan ke atasan) dan komunikasi ke luar (dengan pemerintah, pelanggan atau masyarakat). Atasan harus menguasai teknik komunikasi ke bawah dengan cara memberi perhatian penuh pada bawahan pada saat komunikasi, menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka, mendengarkan umpan balik, menyediakan waktu yang cukup dan menghindari kesan pesetujuan atau penolakan.

### 2.5 Aspek *Quality Of Work-Life (QWL)*

Beberapa aspek untuk mengetahui kualitas kehidupan kerja pada karyawan sebagai bagian dari performa manajemen perusahaan Cassio, 2003, yang meliputi:

1. Manajemen partisipatif (*participatory of management*), yakni karyawan memperoleh kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi, dapat melakukan berbagai aktivitas yang relevan dengan aktivitas kerja pokok maupun di luar pekerjaan di lingkungan perusahaan.
2. Lingkungan kerja yang baik, sehat dan aman (*safety, health & work environment*). Karyawan merasa nyaman bekerja di lingkungan yang tidak termasuk kategori *sick environ mental (building)* meskipun dengan pekerjaan berisiko karena perusahaan memberikan sarana dan jaminan, sehingga karyawan merasa aman dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

## **2.6 Dampak *Quality Of Work-Life (QWL)***

Pengukuran *Quality Of Work-Life* akan berdampak pada meningkatkan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan terhadap perusahaan, meningkatkan produktivitas dan motivasi intrinsik karyawan dan meningkatkan efektifitas perusahaan dan kompetitif perusahaan dalam menghadapi bisnis global.