

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dalam hal ini, peran Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit sangatlah penting demi terlaksanakannya tugas dan fungsi rumah sakit. Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap organisasi/perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dan mewujudkan tujuan perusahaan. Mereka memiliki tujuan, pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi pikiran sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap tersebut dapat berupa sikap positif maupun sikap negatif. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihilangkan sedini mungkin (Robbins, 2003). Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya

mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan *turn over*, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja (Robbins, 2012).

Keberadaan karyawan merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna (Yuniarsih, T. & Suwatno, 2008). Salah satu cara dalam menghadapi tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan membuat pelanggan rumah sakit nantinya akan loyal kepada institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjut ini. Oleh karena sumber daya manusia merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan dalam sebuah pelayanan di rumah sakit, maka sudah selayaknya rumah sakit melakukan suatu mekanisme pemeliharaan sumber daya manusia dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dan

mengevaluasi kinerja agar di dapat pelayanan rumah sakit yang berkualitas (Mailani & Muhadi, 2016).

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menyenangkan dari seorang karyawan tentang tugas pekerjaan, atasan, situasi kerja dan organisasi. Karyawan yang puas dengan pekerjaan akan menunjukkan komitmen terhadap organisasi, semakin tinggi kepuasan kerja maka akan lebih berkomitmen. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan memungkinkan meninggalkan organisasi untuk memperoleh kesempatan yang lebih baik. Sikap karyawan, kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan komitmen organisasi, memiliki dampak terhadap kinerja operasional. Kepuasan karyawan mengacu pada sejauh mana karyawan memperoleh kepuasan di tempat kerja, serta sebagai respon keseluruhan persepsi dan sikap terhadap pekerjaan yang terkait. Karakteristik usia, pendidikan, jenis kelamin dan latar belakang budaya merupakan penentu penting kepuasan pegawai (Noor et al., 2022).

Bagi rumah sakit, kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting, karena diasumsikan bahwa jika karyawan puas dengan pekerjaannya maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan kerja memiliki kontribusi dalam mengurangi tingkat *turn over* dan meningkatkan tingkat komitmen karyawan. Rumah Sakit dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan dengan melakukan evaluasi terhadap persepsi nilai pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang akan menyebabkan karyawan puas. Jika karyawan produktif, loyal dan puas, maka akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dengan demikian persepsi pelanggan terhadap nilai layanan akan menimbulkan

kepuasan pelanggan, yang secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas dan meningkatkan keuntungan serta pertumbuhan rumah sakit (Noor et al., 2022).

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan begitu produktivitasnya dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal (Nurmalasari, 2013).

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dapat membangun psikologi organisasi sehingga akan mempengaruhi perilaku organisasi (Miao et al., 2016). Keberhasilan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Sedangkan kepuasan kerja diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhannya (Sukmawati, 2016).

Suatu organisasi yang dilanda perasaan tidak puas yang ditunjukkan oleh para pegawainya dalam bekerja dapat membawa dampak negatif sehingga dapat merugikan organisasi tersebut. Kerugian yang nyata dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan organisasi, baik

kepada pihak internal maupun eksternal. Proses layanan organisasi yang terganggu akibat rendahnya semangat kerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya, dapat menghambat jalannya sistem dan sub sistem bahkan supra sistem dalam skala yang lebih luas (Johari & Yahya, 2016).

Rumah Sakit Umum dr. Suyudi merupakan rumah sakit swasta yang secara hukum dibawah PT. Permata Hati Lamongan. Rumah Sakit Umum dr. Suyudi juga merupakan salah satu rumah sakit rujukan tipe C yang berlokasi di Jalan Raya Deandles Paciran, Desa Penanjan, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan dengan jumlah 101 tempat tidur dan 197 tenaga kerja. Rumah sakit umum dr. Suyudi belum melakukan survei kepuasan kerja dikarenakan belum terdapat kebijakan yang mengharuskan dilakukannya survei kepuasan kerja karyawan. Sedangkan kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting yang berkaitan dengan akreditasi rumah sakit yang telah ditetapkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.

Penelitian ini difokuskan pada seluruh karyawan Rumah Sakit Umum dr. Suyudi, yang dapat dijadikan masukan bagi managerial untuk melihat kepuasan kerja karyawannya dari berbagai dimensi kepuasan kerja. Sebab, untuk mencapai kinerja yang tinggi dari karyawan, perlu adanya kepuasan kerja yang tinggi pula.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memfokuskan penelitian pada kepuasan karyawan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji seberapa puas karyawan terhadap pekerjaannya. Diharapkan dari penelitian tersebut, dapat menghadirkan sistem bagi hasil yang ideal atau sistem yang bukan saja menguntungkan rumah

sakit, namun juga menguntungkan karyawan. Karena karyawan merupakan aset penting yang memberikan kontribusi terhadap rumah sakit. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisis secara mendalam penulisan skripsi yang berjudul “Kepuasan Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi Tahun 2023.”

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa alasan mengapa belum ada survei kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum dr. Suyudi, diantaranya yaitu : belum ada kebijakan yang mengharuskan dilakukannya survei kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum dr. Suyudi yang menyebabkan belum terdapat pula instrumen survei kepuasan kerja, belum terdapat tupoksi penanggung jawab survei kepuasan kerja karyawan, dan kesibukan karyawan dalam menyelesaikan beban kerjanya. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Identifikasi masalah

Faktor penyebab masalah pada bagan identifikasi masalah dikategorikan dalam 4M, diantaranya : *man, money, material, method*.

1. *Man* (manusia) merujuk pada manusia sebagai tenaga kerja disini yaitu keterbatasan SDM sebagai penanggung jawab survei kepuasan kerja.
2. *Money* (uang/modal) merujuk pada uang sebagai modal untuk pembiayaan kegiatan. Faktor penyebab masalah pada kategori ini yaitu belum terdapat anggaran survei kepuasan kerja karyawan.
3. *Material* (bahan baku) merupakan bahan yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan. *Material* pada faktor ini yaitu belum adanya instrumen survei kepuasan kerja karyawan.
4. *Method* (metode) merujuk pada metode atau prosedur sebagai panduan pelaksanaan kegiatan rumah sakit. Faktor penyebab pada kategori ini yaitu belum ada kebijakan dan SOP yang pelaksanaan survei kepuasan kerja karyawan pada Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus, maka peneliti memberikan batasan penelitian pada seluruh karyawan Rumah Sakit Umum dr. Suyudi dan berfokus pada Kepuasan Kerja Karyawan pada Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka akan timbul masalah dalam bentuk pertanyaan. Adapun rumusan masalah tersebut adalah apa kategori kepuasan kepuasan kerja karyawan di rumah sakit umum dr. Suyudi?

1.5 Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan berdasarkan kondisi pekerjaan di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.
2. Mengidentifikasi kepuasan berdasarkan rekan kerja di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.
3. Mengidentifikasi kepuasan berdasarkan sikap atasan di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.
4. Mengidentifikasi kepuasan kerja berdasarkan promosi di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.
5. Mengidentifikasi kepuasan berdasarkan lingkungan kerja yang ada di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.
6. Menganalisis kepuasan kerja secara keseluruhan di Rumah Sakit Umum dr. Suyudi.

1.6 Manfaat

1.6.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kepuasan kerja karyawan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki dalam mengamalkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

1.6.2. Bagi Rumah Sakit Umum dr. Suyudi

Karyawan dapat memberikan masukan kepada rumah sakit terkait pengelolaan pegawai oleh manajemen rumah sakit umum dr. Suyudi, sehingga kepuasan pegawai akan berdampak pada kinerja pegawai dan rumah sakit umum dr. Suyudi.

1.6.3. Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka dibidang konsentrasi manajemen sumber daya manusia untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo.