

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Dalam operasionalnya, Rumah sakit membutuhkan karyawan yang terampil dan kompeten untuk memberikan layanan berkualitas. Kinerja karyawan yang memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan membangun reputasi positif bagi rumah sakit tersebut (Aditama T.Y., 2002).

Peningkatan sumber daya manusia (SDM) merujuk pada kemajuan dalam hal keterampilan, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman individu dan organisasi. Dalam konteks rumah sakit, peningkatan SDM sangatlah penting karena kualitas layanan kesehatan bergantung pada kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan di dalamnya. Kualitas kerja karyawan adalah seorang karyawan yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikannya. SDM yang berkualitas dan terampil dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, serta membantu memperbaiki kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Untuk itu, rumah sakit harus memiliki karyawan yang ahli dan terlatih baik dalam teknis medis maupun administrasi kesehatan (Sedarmayanti, 2007).

Menurut Undang-Undang no. 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, menyebutkan bahwa, Salah satu tenaga di rumah sakit adalah Tenaga Gizi, yang

terdiri dari *Nutrisionis* dan *Dietisien* dan termasuk dalam kelompok Tenaga Kesehatan. Dalam Pedoman Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit Tahun 2007, dinyatakan bahwa tenaga yang dibutuhkan untuk kegiatan penyelenggaraan makanan terdiri dari tenaga profesi gizi, tenaga profesi non-gizi, dan tenaga pelaksana gizi. Tenaga profesi gizi mencakup orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang gizi.

Pelayanan gizi memiliki peranan yang penting di rumah sakit. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang standar pelayanan rumah sakit, bahwa pelayanan gizi menjadi salah satu dari 20 jenis pelayanan wajib yang ada di rumah sakit yang kerap disebut sebagai PGRS (Pelayanan Gizi Rumah Sakit). PGRS merupakan organ fungsional rumah sakit dalam program penyelenggaraan pemenuhan gizi masyarakat baik rawat inap maupun rawat jalan untuk kepentingan metabolisme tubuh sebagai salah satu bentuk preventif, kuratif, rehabilitatif hingga promotif. Berdasarkan dari beberapa tugas dan peran ahli gizi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar peran ahli gizi yakni menjamin adanya keamanan pangan yang sesuai dengan mutu dan gizi seimbang.

Kinerja tenaga profesi gizi di rumah sakit juga perlu dinilai berdasarkan pencapaian secara keseluruhan dalam menjalankan tugas terkait gizi dan makanan, seperti yang dijelaskan sebelumnya. Kinerja pegawai merujuk pada hasil yang diperoleh dari fungsi atau aspek pekerjaan atau profesi yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau pegawai dalam jangka waktu tertentu. Kinerja mengacu pada pencapaian secara keseluruhan seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan

selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan lain, seperti standar kerja, target, atau kriteria yang telah disetujui sebelumnya. Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2006).

Faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit salah satunya adalah kepuasan kerja. Hal ini bisa berdampak pada motivasi dan loyalitas karyawan, yang dapat mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Bila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka mungkin lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berupaya mencapai tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja, perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dengan memperhatikan kebutuhan karyawan. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah : motivasi, kepuasan kerja, stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan (Handoko, 2014). Setiap karyawan berhak untuk mendapatkan kepuasan kerja di tempat kerjanya, sehingga pihak rumah sakit harus memperhatikan kepuasan kerja seluruh karyawan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Kepuasan kerja merujuk pada kondisi emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan saling terkait dan memiliki hubungan yang kuat (Handoko, 2000). Untuk mengevaluasi kualitas hidup dalam suatu organisasi, kepuasan kerja merupakan faktor yang penting. Kepuasan kerja mencerminkan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya dan dapat diukur melalui penilaian individu terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja

memiliki signifikansi yang strategis karena dampaknya pada kinerja karyawan dapat berdampak pada hasil kerja yang kurang optimal jika kepuasan kerja tidak terpenuhi. Jika kualitas rendah, target tidak terpenuhi dan akhirnya kepuasan konsumen akan berkurang (Wibowo, 2016)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, diperlukan program dan pengembangan internal yang menjadi tanggung jawab rumah sakit. Untuk memastikan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan dan pengembangan program, sangat penting untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin. Bentuk output monitoring dan evaluasi adalah laporan hasil kegiatan atau laporan pertanggung jawaban (Budi, 2020).

Dari sekian banyak cara untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit Muhammadiyah Lamongan, salah satunya yaitu laporan terkait penilaian terhadap kepuasan kerja karyawan rumah sakit. Laporan ini menganalisis kepuasan karyawan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *gap analysis (GAP)*. Metode IPA membantu dalam menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden dengan menggabungkan tingkat kepuasan dan ekspektasi dalam grafik dua dimensi yang dibagi menjadi empat kuadran. Sementara itu, analisis GAP dilakukan dengan membandingkan nilai aktual dengan nilai harapan untuk mengetahui selisihnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ka. Bag. Sumber Daya Insani (SDI) pada tanggal 22 Maret 2023, beliau mengatakan adanya permasalahan pada hasil survei kepuasan karyawan. Berdasarkan data awal yang saya peroleh dari rumah sakit, berupa data survei kepuasan karyawan, di temukan permasalahan berupa GAP pada

tabel statistika diskriptif kepuasan karyawan & analisa GAP data kepuasan kerja dari rata-rata penilaian ke rata-rata harapan. Hal ini dapat dilihat pada data analisis kepuasan kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Statistika Diskriptif Kepuasan Karyawan

Variabel	TidakPuas	CukupPuas	Puas	Sangat Puas
Istiqomah	0.31%	0.94%	41.56%	57.19%
Itqon	0.31%	3.13%	52.81%	43.75%
Ikhlas	0.31%	3.44%	58.44%	37.81%
Shobru	0.31%	0.63%	52.81%	46.25%
Tartibu	0.63%	3.75%	60.63%	35.00%
Waqtihi	0.63%	4.38%	71.56%	23.44%

Sumber : Data analisis kepuasan kerja karyawan RS muhammadiyah lamongan, 2023.

Dari semua aspek, variabel *tartibu* dan *waqtihi* memiliki angka tidak puas & cukup puas yang cukup tinggi sebesar 0.63% tidak puas dan 3.75% cukup puas pada variabel *tartibu*, kemudian sebesar 0.63% tidak puas dan 4.38% cukup puas pada variabel *waqtihi*. variabel *tartibu* dan *waqtihi* sendiri memiliki arti tertib dan tepat waktu yang memiliki hubungan dengan kinerja. Data tersebut juga berhubungan dengan Analisa GAP data kepuasan karyawan pada tenaga kesehatan lain, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Analisa GAP data kepuasan karyawan tenaga kesehatan lain

Variabel	Rata-rata penilaian	Rata-rata harapan	GAP Rata-rata
Istiqomah	3,19	3,53	0.34
Itqon	2,88	3,40	0.52
Ikhlas	2,90	3,48	0.59
Shobru	3,36	3,64	0.29
Tartibu	2,95	3,50	0.56
Waqtihi	2,98	3,42	0.54
Total	3,043	3,49	0,45

Sumber : Data analisis kepuasan kerja karyawan RS muhammadiyah lamongan, 2023.

Pada tabel diatas terdapat beberapa variabel diantaranya *Itqon* (profesional, cermat), *Istiqomah* dan *Ikhlas*, *Shobru* (sabar), *Tartibu* (tertib), *Waqtihi* (tepat waktu). Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil perhitungan yang dilakukan oleh RS. Menunjukkan adanya GAP dari rata-rata penilaian ke rata-rata harapan yang belum tercapai, total rata-rata GAP tersebut sebesar 0,45. Variabel ikhlas dan *tartibu* memiliki nilai GAP tertinggi dibanding variabel lain. Variabel *tartibu* dan *waqtihi* sendiri memiliki arti tertib dan tepat waktu yang memiliki hubungan dengan kinerja.

Karyawan yang merasa nyaman dengan pekerjaannya cenderung memberikan usaha lebih dan produktivitas yang lebih tinggi, sehingga berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. Sebaliknya, ketika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, hal itu dapat berdampak buruk pada perusahaan, seperti peningkatan tingkat turnover atau keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. *Turnover* didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk berhenti dari suatu organisasi dengan berbagai alasan yang dikemukakannya (Sinambela, 2016)

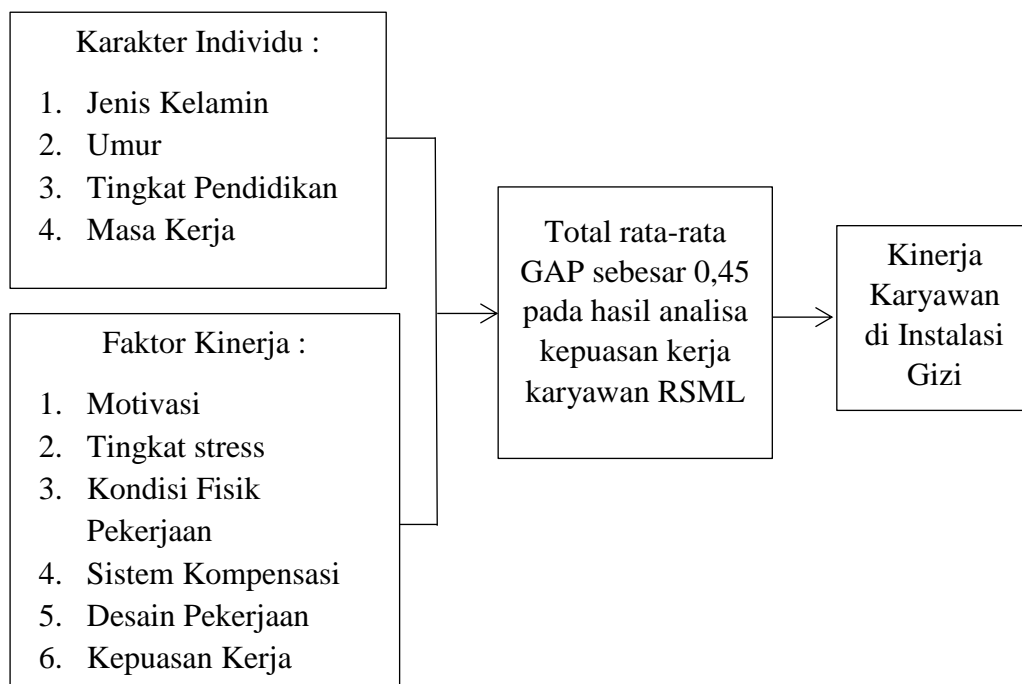
Maka dari itu GAP tersebut berkemungkinan mempengaruhi kinerja pada karyawan tenaga kesehatan lain. Kualitas pelayanan atau kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di RS muhammadiyah lamongan memiliki kaitan erat dengan kepuasan karyawan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Jika kinerja pegawai kurang optimal, maka kemungkinan besar akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit menjadi kurang memuaskan.

Pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sendiri didalamnya terdiri dari berbagai macam profesi, mulai dari kepala Instalasi Gizi, kemudian Ahli Gizi yang terbagi dari *Nutrisionis* dan *Dietisien* yang merupakan kategori tenaga kesehatan lain, kemudian tenaga admin, tenaga distribusi, cook & cook helper, dan Patisery yang merupakan profesi *non*-tenaga kesehatan. Peneliti mengambil Instalasi Gizi sebagai tempat penelitian dikarenakan adanya berbagai macam jenis profesi di Instalasi Gizi.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, menunjukkan adanya pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan oleh (Rindi Mailani & Muhadi, 2016). Maka dari itu berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.

1.2. Kajian Masalah

Suatu masalah merupakan bagian dari kegiatan yang terjadi karena beberapa faktor dari penyebab masalah. Untuk memudahkan pemahaman tentang penyebab atau dampak dari suatu masalah, dapat digambarkan dengan cara berikut ini :



Sumber : Diadopsi dari teori (Handoko, 2014)

Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 kajian masalah diatas dapat diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya faktor-faktor individu kinerja karyawan yaitu karakteristik individu yang meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status perkawinan, masa kerja. menurut (Handoko, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi motivasi, kepuasan kerja, stress kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, dan desain pekerjaan. Dan faktor kepuasan menurut Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan kerja : Pekerjaan itu sendiri, Besaran gaji, Kesempatan promosi, Pengawasan yang tepat, Hubungan dengan rekan kerja, & Keseluruhan pengalaman kerjajaan itu sendiri

1.3. Batasan Masalah

Penelitian Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka penelitian ini membatasi permasalahan mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Instalasi Gizi Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : “Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.

1.5. Tujuan Penelitian

1.5.1. Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
2. Mengidentifikasi Kinerja Karyawan Pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

3. Menganalisis Karakteristik Responden Karyawan Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
4. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Instalasi Gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan terkait dengan kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan kinerja Karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

1.6.2. Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai penerapan teori kepuasan kerja dalam upaya meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, dengan demikian dapat digunakan untuk menambah referensi dan literatur sebagai referensi dalam ilmu pengetahuan khususnya Administrasi Rumah Sakit.

1.6.3. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.