

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu unsur terpenting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat lebih optimal. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat. Menurut UU Nomor 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. Kualitas dan standar adalah dua hal yang saling terkait dalam rumah sakit, karena melalui standar dapat dikualifikasikan sebagai bukti pelayanan meningkat maupun menurun. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan Rumah Sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien (Undang-Undang RI, 2009).

Sumber daya manusia menjadi salah satu sumber penting dalam kehidupan organisasi agar dapat mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. Meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika tidak memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi maka akan sulit bagi organisasi untuk bersaing dengan pesaing potensial. Muhamad (2013) menyatakan sumber daya manusia sebagai sumber daya terpenting dalam organisasi, maka satu diantara implikasinya adalah menempatkan faktor manusia sebagai sumber modal dalam

mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan.

Peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan faktor yang sangat vital untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia menjadi perencana, pelaksana, dan pegendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi sumber daya juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menjadi menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang di bebankan kepadanya. Sikap-sikap karyawan ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stress, dan frustasi yang di timbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

Perawat merupakan karyawan yang memiliki peran penting dalam rumah sakit. Dibandingkan dengan dokter, perawat lebih sering melakukan interaksi dengan pasien. meskipun rumah sakit memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika kualitas sumber daya manusia khususnya perawat kurang kompeten dalam bidangnya berakibat pada buruknya pelayanan yang diberikan sehingga pasien akan merasa kecewa.

Perawat yang memiliki motivasi akan melakukan suatu tugas dalam waktu yang cukup lama demi mencapai sebuah tujuan. Oleh karena itu, tantangan perusahaan/organisasi bukan hanya meningkatkan motivasi, tapi menciptakan

lingkungan di mana motivasi dapat disalurkan ke arah yang benar pada tingkat intensitas yang sesuai dan berkesinambungan selama beberapa waktu

Perawat menjadi salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalismenya, perawat yang memiliki motivasi tinggi akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Tugas pokok perawat adalah untuk merawat pasien guna mempercepat proses penyembuhan.

Perawat melakukan pekerjaan yang dinamis, sehingga perlu memiliki kondisi tubuh yang prima untuk melakukan segala mobilitasnya. Kondisi tubuh yang kurang baik akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik dan kelelahan emosional. Pekerjaan perawat cukup berat, dari satu sisi seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya, sedangkan disisi lain keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga untuk menghadapi pribadi pasien yang bermacam-macam. Kondisi inilah yang menyebabkan rasa tertekan sehingga seorang perawat dapat mudah sekali mengalami stres kerja.

Melihat dampak yang ditimbulkan oleh stres baik dampak positif maupun negatifnya terhadap kinerja karyawan, maka sudah seharusnya stres kerja mendapat perhatian dalam kehidupan perusahaan. Kekurangan beban pekerjaan membuat para pekerja mendapatkan zona nyamannya sehingga tingkat stres menurun. Dengan tingkat stres yang tinggi ini maka akan menimbulkan perasaan bosan pada pekerjaannya, penurunan motivasi, absen, maupun sikap apatis sehingga kinerja karyawan menjadi

rendah. Kinerja karyawan juga menjadi menurun jika mereka mendapatkan beban berlebih dari pekerjaannya. Namun dengan tingkat stres yang optimal, maka karyawan akan lebih produktif karena kinerja karyawan menjadi optimal akibat dari motivasi tinggi, *energy* tinggi, persepsi yang tajam, serta ketenangan yang dimiliki oleh karyawan (Haryanto, 2014).

Individu yang memiliki motivasi akan melakukan suatu tugas dalam waktu yang cukup lama demi mencapai tujuan mereka. Oleh karena itu, tantangan perusahaan bukan hanya meningkatkan motivasi karyawan, tapi menciptakan lingkungan di mana motivasi karyawan dapat disalurkan ke arah yang benar pada tingkat intensitas yang sesuai dan berkesinambungan selama beberapa waktu penelitian, beberapa penelitian menjelaskan bahwa stres kerja dan motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Matahari Bungalow *Restaurant And Spa* Legian Kuta-Bali” menemukan keterkaitan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja di Matahari Bungalow, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Dewi & Netra, 2015).

Penelitian mengenai pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan salah satunya ditunjukkan juga pada penelitian yang dilakukan (Setiadi, Miftah, & Nugraha, 2016) dalam jurnalnya yang berjudul “Stres Kerja Dan Motivasi Karyawan Lini Depan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja: Kajian Empiris Pada Beberapa Perusahaan Jasa Sub Sektor Industri Kreatif” menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan *front office*.

Penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya) yang dilakukan oleh (Kartika & Kaihatu, 2010) menemukan bahwa Variabel motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Pakuwon Food Festival.

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya merupakan rumah sakit kelas C, yang merupakan satuan eselon pelaksana Detasemen Kesehatan Wilayah Surabaya Kesdam V/Brawijaya. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya memiliki instalasi rawat inap kelas satu, dua, dan tiga, kelas utama (VIP dan VVIP), instalasi rawat inap anak, instalasi rawat inap obsgyn (obsterti dan ginekologi), instalasi rawat inap medik, dan instalasi rawat inap bedah. Unit instalasi rawat inap memiliki jumlah tenaga perawat sebanyak 59 orang yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya.

Perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pasien, yaitu memberikan pelayanan yang prima dan bermutu, dengan tuntutan yang tinggi Rumah Sakit di harapkan dapat memberikan kepuasan kerja yang baik bagi perawat sehingga pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan tuntutan dan standar yang ditetapkan Rumah Sakit, sebaliknya apabila kepuasan kerja yang diberikan oleh perawat rendah maka akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan, dan berikut ini merupakan hasil kepuasan kerja dari perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Tabel 1.1 Variabel Penilaian Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Tahun 2018

Variabel Penilaian	Nilai
Pandangan Mengenai Pekerjaan Sekarang	80.31%
Pandangan Mengenai Proses Komunikasi	78.55%
Pernyataan Mengenai Atasan	79.99%
Pernyataan Mengenai Pelatihan Dan Pengembangan	79.20%
Pernyataan Mengenai Penggajian Dan Intensif	78.83%
Pandangan Terhadap Keselamatann Kerja	82.50%
Pandangan Terhadap Pelayanan Administrasi Personal	80.97%
Pandangan Terhadap Kondisi Ruang Kerja	80.90%
Rata-Rata	80.17%
Standar	90.00%

Sumber : Diklat Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya, 2019

Hasil rekapitulasi dan analisis data kuesioner terhadap kepuasan kerja perawat rawat inap yang dilakukan pada bulan Juni 2018 di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya tahun 2018 dengan sampel 31 orang, didapatkan hasil sebesar 80.17% dengan standar sebesar 90%, sehingga belum sesuai standar. Data tersebut dapat dilihat bahwa cakupan kepuasan kerja perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya tahun 2018 menunjukkan masih di bawah capaian atau belum sesuai standar yang ditetapkan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, dengan penjelasan latar belakang yang ada, peneliti akan melakukan analisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dengan faktor stres kerja dan motivasi kerja.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Penyebab Masalah

Berdasarkan tabel diatas, bahwa variabel dalam motivasi dan stres kerja sebagai berikut :

1. Faktor Individu

a. Karakteristik

Karakteristik merupakan kondisi yang dimiliki oleh setiap individu dengan adanya perbedaan. Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya karakteristik individu dapat dilihat dengan usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status pegawai.

b. Motivasi

Dorongan atau kehendak dalam bekerja menyebabkan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Semakin termotivasinya seseorang akan semakin semangat untuk melakukan pekerjaan hingga dapat memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi. Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya motivasi pegawai terlihat baik dengan melihat kinerja yang diberikan kepada pasien.

c. Stres Kerja

Respon yang didapat oleh petugas Rumah Sakit saat merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan, dimana terdapat kondisi seorang petugas Rumah Sakit dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang hasilnya dipandang buruk. Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya tidak terlihat bagaimana tingkat stress kerja yang dialami setiap pegawai, sehingga perlu dilakukan penelitian bagaimana tingkat stress kerja yang dialami.

d. Disiplin Kerja

Disiplin kerja karyawan yang terdapat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya tidak tertata dengan rapi dan tidak terdapat bukti yang kuat dalam bentuk absensi. Dengan begitu, kemungkinan besar yang terjadi karyawan akan dengan mudah tidak melakukan disiplin kerja.

2. Faktor Organisasi

a. Kebijakan Rumah Sakit

Peraturan yang diterapkan tidak memberatkan karyawan dan memperhatikan kebutuhan karyawan. Cara yang dipilih organisasi untuk mendukung suatu aspek dari ekonomi termasuk sasaran yang dicari untuk tercapainya dan pemilihan metode untuk mencapai tujuan dan sasaran. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya memiliki dua kebijakan, yaitu kebijakan yang diperoleh dari KEMENHAN, dan kebijakan yang diperoleh dari KEMENKES.

b. Jenis Pekerjaan

Keadaan dimana tugas yang harus dilakukan oleh karyawan tidak sesuai dengan jabatan yang didudukinya, tuntutan peran ini dapat berupa kelebihan atau terjadinya ambiguitas peran. Kelebihan peran dapat terjadi apabila karyawan dituntut untuk melakukan lebih daripada tanggung jawabnya. Sedangkan ambiguitas peran dapat terjadi apabila tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak jelas serta karyawan tidak dapat mengertidengan pasti tentang apa yang harus dikerjakan.

Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan jenis dan kemampuan yang dimiliki, hal ini bertujuan untuk mendapatkan efisiensi waktu dan menghindari kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

c. Mutu Pengawasan

Pimpinan memberikan bimbingan, arahan dan dorongan kepada bawahan, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan. Dengan latar belakang disiplin yang tinggi, pengawasan yang dilakukan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya tergolong tinggi dan baik.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada akan menentukan tingkatan jabatan dari diferensiasi dan menentukan tingkat peraturan. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat dilihat pembagian kerja dan fungsi dapat dikordinasikan dengan baik, dan juga dapat diketahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian proses. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya memiliki struktur organisasi yang diisi oleh Militer, ASN Hankam, dan Non-ASN (Kontrak).

e. Promosi

Penghargaan dengan kenaikan jabatan dalam suatu organisasi ataupun instansi baik dalam pemerintahan maupun non pemerintahan yang diikuti dengan tanggung jawab yang lebih besar. Sistem promosi yang dilakukan oleh Rumah

Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya tidak terdapat sistem promosi yang diberikan kepada pegawai.

3. Faktor Lingkungan

a. Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi yang semakin cepat sehingga karyawan harus mempelajari dari awal dan menyesuaikan diri dengan sistem yang baru, karena teknologi merupakan keseluruhan cara yang secara rasional mengarah pada efisiensi dalam setiap kegiatan pekerjaan. Karyawan Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi kemajuan teknologi sehingga dapat mempermudah dalam melakukan pekerjaan.

b. Rekan Kerja

Rekan kerja menjadi salah satu faktor seseorang dalam efektifitas dalam bekerja, semakin baik hubungan dengan rekan kerja kemungkinan seseorang bisa lebih puas dalam melakukan pekerjaannya. Hubungan yang dimiliki oleh pegawai Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya terlihat baik antara satu pegawai dengan pegawai lain, hal ini dapat mempengaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaan.

c. Kondisi Fisik Ruang Kerja

Serangkaian kondisi atau keadaan tempat kerja dari suatu perusahaan/organisasi bagi karyawan. Karyawan sangat membutuhkan kenyamanan dari aspek ini untuk menyelesaikan segala pekerjaannya dengan baik. Kondisi fisik yang dimiliki Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya

dalam kategori baik sehingga dapat membuat pegawai merasakan nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Surabaya Tahun 2019?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya
2. Mengidentifikasi stres kerja perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
3. Mengidentifikasi motivasi perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
4. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja perawat rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan menerapkannya di lapangan. Untuk sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit

1.5.2 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

- 1 Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti mengenai kepuasan kerja pegawai bagi suatu organisasi
- 2 Memberi kesempatan peneliti dalam membandingkan antara teori yang diperoleh dengan penerapan di lapangan.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya

Sebagai bahan acuan dan masukan bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya untuk mengukur pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja perawat rawat inap.