

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi organisasi. Peningkatan kinerja sumber daya manusia diharapkan secara langsung memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada era globalisasi. Pada era ini karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang paripurna dan bermutu. Tentunya hal tersebut dipengaruhi oleh peran dan fungsi sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dalam upaya memberdayakan karyawan dan pengembangan karyawan, pihak manajerial berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning, organizing, staffing, directing dan controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran (Hasibuan, 2002). Menurut Heidjrachman, 2010 mengemukakan beberapa faktor kebutuhan dan keinginan karyawan, yakni: gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan 4 untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana pengarah dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Saat ini rumah sakit berkembang menjadi industri jasa yang memiliki tugas dalam pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai industri jasa, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting dan merupakan kunci keberhasilan pelayanan rumah sakit. Salah satu SDM terpenting dalam rumah sakit adalah perawat, karena selain jumlahnya yang cukup banyak mereka

memberikan pelayanan 24 jam sehari selama tujuh hari dalam seminggu serta mempunyai kontak dengan pasien (Nurhayni, 2008).

Tentang jabatan fungsional keperawatan dan angka kreditnya melakukan kegiatan pelayanan keperawatan yang meliputi asuhan keperawatan, pengelolaan keperawatan dan pengabdian pada masyarakat. Pelaksanaan peran dan tugas perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja. Masih banyak perawat yang belum mampu mendapatkan *Quality of work life* yang baik selama menjalankan profesinya sebagai perawat dan selain itu ada juga beberapa komponen yang ikut berperan didalam peningkatan *Quality of work life* seperti Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi. Ketiga hal ini sangat berperan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari organisasi didalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah direncanakan dan diprogramkan.

Quality Of Work-Life memiliki dampak pada pekerja, salah satunya adalah kinerja dari pekerja tersebut. Hasil Penelitian dari Arifin, 2016 menunjukkan adanya hubungan positif antara praktek kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan. berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa menurunnya kualitas hidup perawat dapat menyebabkan penurunan kinerja perawat yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.

Kualitas kehidupan kerja memiliki dampak baik positif maupun negatif. Dampak dari *Quality Of Work-Life* tidak hanya oleh karyawan, tapi juga berdampak pada organisasi dan para penerima pelayanan. Dimana hal tersebut saling berkaitan, yaitu dengan baiknya *Quality Of Work-Life* karyawan dapat meningkatkan kinerja, motivasi kerja serta kepuasan sehingga perawat akan mampu memberikan pelayanan

terbaiknya sehingga membuat klien merasa puas atas kinerja.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, 2018 pada perawat di surakarta bahwa gambaran *Quality Of Work-Life* di rumah sakit surakarta hampir seimbang antara baik dan kurang baik artinya terdapat beberapa komponen yang masih kurang baik sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja perawat dalam menangani pasien.

Peningkatan *Quality Of Work-Life* pada seseorang akan memberikan dampak positif untuk seseorang dalam berperilaku baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar, peningkatan kepuasan kerja. Peningkatan komitmen terhadap organisasi, serta kinerjanya dalam bekerja. Suasana kerja yang tercipta tersebut akan menciptakan *Quality Of Work-Life* yang kondusif dalam mencapai tujuan organisasi. *Quality Of Work-Life* dan lingkungan kerja yang baik memiliki potensi dalam meningkatkan komunikasi, komunikasi, dan motivasi. Peningkatan – peningkatan tersebut akan diubah dalam peningkatan kinerja yang dapat menimbulkan rasa puas dalam melakukan pekerjaan bagi pegawai.

Rumah Sakit Swasta di Surabaya sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat yang mempunyai visi Menjadi Rumah Sakit Swasta Surabaya pilihan utama masyarakat dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian dan mempunyai misi Memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, dan penelitian kesehatan secara komperhensif, Meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan, sikap terpuji serta loyalitas sumber daya insani (SDI), Menyelenggarakan tata kelola organisasi secara professional guna meningkatkan

kesejahteraan, Menjalani kerjasama lintas sektor sebagai mitra yang saling bersinergi.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Swasta di Surabaya yaitu Angka BOR dari Tahun ke tahun di Rumah Sakit Swasta Di Surabaya tidak menunjukkan nilai yang tetap, atau dapat meningkat, tetapi kemudian juga turun, dikarenakan tahun 2021 hingga 2022 masih ada pasien Covid 19 sehingga menunjukkan angka yang naik turun bervariasi atau tidak stabil. Ini dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan terdapat presentase BOR pada tahun 2021 triwulan IV di unit rawat inap yang dikategorikan rendah sedangkan presentase BOR Rumah Sakit Swasta pada tahun 2022 di kategorikan tinggi di triwulan IV di unit rawat inap. Berikut hasil presentase BOR Tahun 2021 sampai 2022 di rawat inap di Rumah Sakit Swasta Surabaya :

Tabel 1 1 Rekap BOR Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya Pada Tahun 2021 - 2022

Tahun 2021	Triwulan	Tahun 2022
65,97 %	TW I	52,21 %
54,01 %	TW II	61,37 %
50,89 %	TW III	66,64 %
43,28 %	TW IV	70,08 %

Sumber data : Rekam Medis Tahun 2021- 2022

Berdasarkan data survey pada gambar diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 terdapat BOR yang rendah di unit rawat inap TW IV sebesar 43,28 %. Pada tahun 2022 dengan presentase BOR Tinggi di rawat inap TW IV sebesar 70,08 %. Kemudian Jumlah hari perawatan Rumah Sakit Swasta Surabaya pada tahun 2021 yaitu 29859 dan pada tahun 2022 yaitu sebesar 30177.

Berdasarkan dari uraian latar belakang menunjukkan bahwa nilai BOR tersebut tidak menunjukkan nilai yang tetap, atau dapat meningkat, tetapi kemudian

juga turun menurut kategori ideal Barber Jonson. Dengan demikian hal tersebut pun mengakibatkan menunjukkan angka yang naik turun bervariasi atau tidak stabil tingkat efisien dari penggunaan tempat tidur. Berikut jumlah tempat tidur tahun 2021 - 2022 di unit rawat inap :

Tabel 1 .2 rekapitan jumlah tempat tidur rawat inap tahun 2021 - 2022

Kelas	Makkah	Madinah	Tha'if	Shofa	Multazam
VVIP	1	2	1	0	0
VIP	2	1	1	0	0
I	6	6	4	0	0
II	6	9	6	0	3
III	11	10	5	0	12
Total	26	28	17	10	15

Sumber data : Rekam Medis Tahun 2021- 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah tempat tidur pada unit rawat inap ruang Makkah, Madinah, dan Tha'if dengan ruang perkelas VIP, VVIP, I,II, dan III .Di Rumah Sakit Swasta Surabaya memiliki pergantian jam kerja perawat Pagi jam 07 – 14, Sore pada jam 14 – 21, dan Malam 21 – 07.

Tabel 1 .3 Prosentase SDM per unit tahun 2021 - 2022

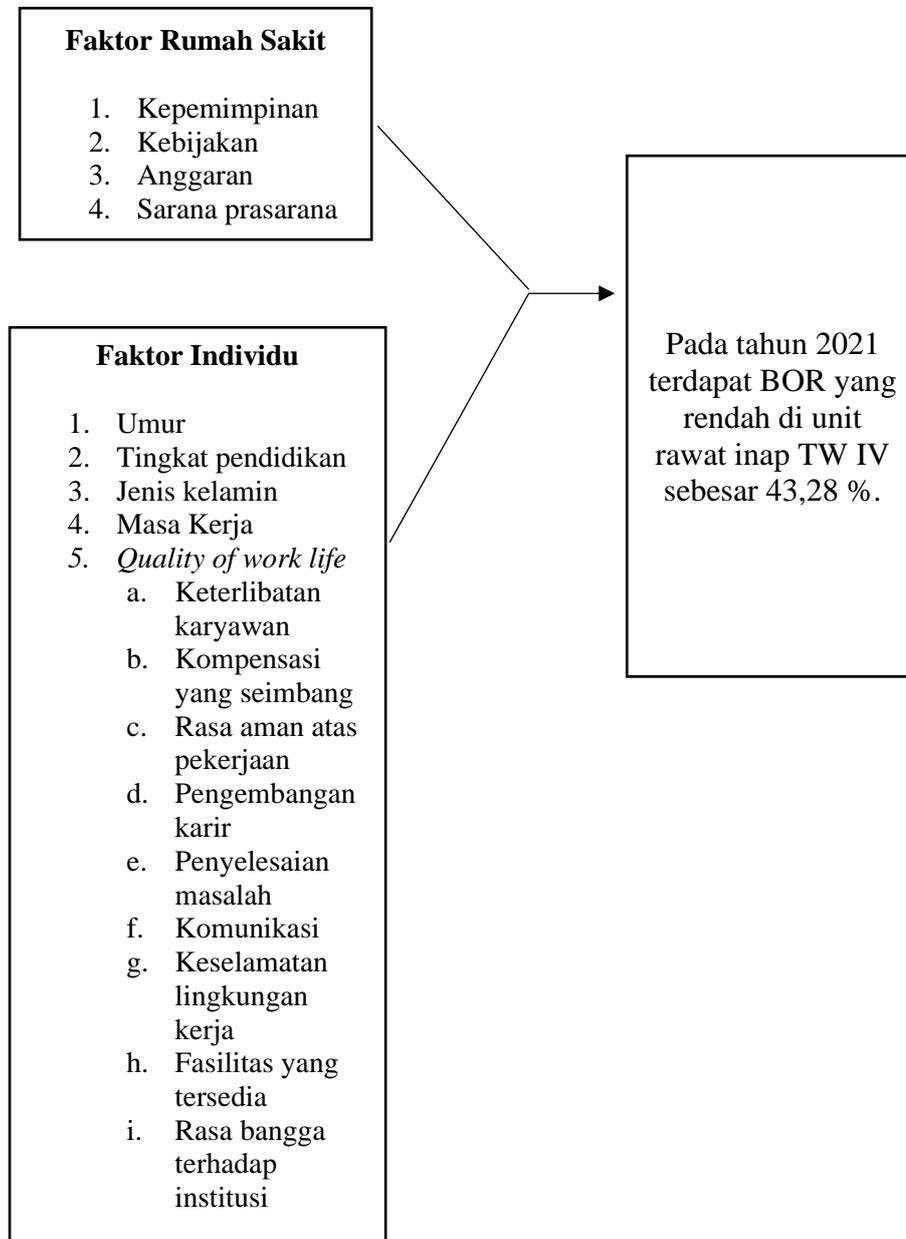
Ruang Rawat Inap	Jumlah SDM	
	2021	2022
Shofa Marwah	21	22
Muzdalifah	15	0
Hijr Ismail/ Multazam	0	19
Makkah	20	19
Madinah	18	20
Zam - Zam	12	11
Thaif	23	22
Total	109	126

Sumber data : Rekam Medis Tahun 2021- 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah SDM di rawat inap tahun 2021 yaitu dengan jumlah 109. Kemudian pada tahun 2022 yaitu sebesar 126. Berdasarkan hal tersebut terdapat 19 orang tenaga perawat di ruang Makkah dengan kapasitas 25 tempat tidur.

Hal tersebut bisa mempengaruhi pada kualitas kinerja perawat bahwa jika hasil presentase BOR menurut hasil penelitian Sudra (2010), nilai BOR yang rendah berarti semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien dibandingkan dengan tempat tidur yang telah disediakan. Dengan kata lain, banyak perawat yang memiliki waktu pelayanan yang sedikit atau tidak produktif karena pasien yang ditangani terlalu sedikit. Secara statistik semakin tinggi nilai BOR berarti semakin tinggi pula penggunaan TT yang ada untuk perawatan pasien. Namun perlu diperhatikan bahwa semakin banyak pasien yang dilayani berarti semakin sibuk dan semakin berat pula beban kerja petugas kesehatan pada unit tersebut. Oleh sebab itu pada penelitian ini, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “***Quality Of Work Life Perawat Di Rawat Inap Di Rumah Sakit Swasta Surabaya***”. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan diketahui *Quality Of Work Life* terhadap kualitas kinerja perawat yang mencerminkan kualitas kehidupan kerja perawat, sehingga nantinya akan meningkatkan produktifitas hasil kualitas kinerja yang baik dan pelayanan yang baik bagi pasien di Rumah Sakit Swasta Surabaya.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari kajian masalah diatas faktor yang mempengaruhi capaian BOR sehingga akan berpengaruh pada beban kerja seorang perawat yang disebabkan oleh tiga faktor Rumah Sakit, *Quality Of Work-Life*, dan faktor karakteristik individu. Berdasarkan uraian tabel diatas menjelaskan bahwa faktor

Quality Of Work-Life yaitu meliputi sembilan komponen *Quality Of Work-Life* antara lain :

1. Keterlibatan Perawat

Keterlibatan perawat merupakan cara pandang dalam melihat sejauh mana seorang perawat 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 perawat. 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 Seimbang

Kompensasi berhubungan dengan perawat sebagai individu, karena besarnya kompensasi mempengaruhi prestasi kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja perawat. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh perawat sebagai balas jasa atas kerja dan pengabdianya. Sistem imbalan yang diberikan kepada perawat harus layak, adil dan memadai, artinya imbalan yang diberikan oleh organisasi kepada perawat 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 perawat bersama keluarganya. Tujuan pemberian kompensasi adalah kepuasan kerja dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, ikatan kerjasama antar perawat 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. 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 perawat lebih terjamin sehingga *turnover* menurun.

3. Rasa aman pekerjaan

Rasa aman perawat terhadap pekerjaan dapat diwujudkan oleh organisasi dalam bentuk pensiun dan status karyawan. Dengan adanya status kepegawaian diharapkan perawat 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 perawat 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 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.

a. Fasilitas 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 persetujuan atau penolakan.

Keterlibatan karyawan, Kompensasi yang seimbang, Rasa aman atas pekerjaan, Rasa bangga terhadap institusi, Pengembangan karir, Komunikasi,

Penyelesaian masalah, keselamatan lingkungan kerja, dan fasilitas yang tersedia. Adapun faktor karakteristik individu juga meliputi antara lain Umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan Jenis kelamin. Faktor Rumah Sakit juga meliputi antara lain kepemimpinan, anggaran, kebijakan, dan sarana prasarana.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti memiliki batasan masalah yaitu berfokus pada kualitas kehidupan kerja perawat, Faktor yang tidak diteliti dari faktor rumah sakit meliputi : kepemimpinan, kebijakan, anggaran, dan sarana. Dikarenakan penelitian ini hanya berfokus dengan adanya keterkaitan data sekunder dengan faktor – faktor yang ada, yaitu pada individu yang berfokus pada umur, tingkat Pendidikan, jenis kelamin masa kerja dan *Quality of work life*.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana *Quality Of Work-Life* perawat di unit rawat inap di Rumah Sakit Swasta Surabaya ?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui *Quality Of Work-Life* perawat di unit rawat inap di Rumah Sakit Swasta Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus:

1. Mengidentifikasi karakteristik individu meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja perawat di unit rawat inap Rumah Sakit Swasta Surabaya.

2. Mengidentifikasi *Quality Of Work-Life* meliputi keterlibatan karyawan, kompensasi yang seimbang, rasa aman atas pekerjaan, rasa bangga terhadap institusi, pengembangan karir, komunikasi, keselamatan lingkungan kerja, dan fasilitas yang tersedia pada perawat di unit rawat inap di Rumah Sakit Swasta Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini merupakan sarana penilaian terhadap kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah Sakit Swasta Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi organisasi dalam rangka pengelolaan sumber daya manusia untuk perencanaan dan pengembangan perusahaan (Rumah Sakit) kearah yang lebih baik. Khususnya dalam menciptakan *Quality Of Work-Life* yang baik bagi pekerja terutama perawat di Rumah Sakit Swasta Surabaya sehingga dapat meningkatkan fungsi organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

1.6.2 Manfaat bagi Perawat Rumah Sakit

Penelitian ini merupakan sarana untuk membantu perawat dalam mengetahui tentang kualitas kehidupan kerja dan komponen-komponen apa yang Ada di dalam kualitas kehidupan kerja itu sendiri. Selain itu membatu perawat dalam menilai kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh perawat selama melaksanakan kerja di rumah sakit. Penelitian ini diharapkan membantu dalam mengetahui wawasan mengenai *Quality Of Work-Life* pada perawat di rumah sakit.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr Soetomo

1. Menunjang ilmu pengetahuan terutama terkait kinerja kepegawaian.
2. Sebagai masukan bagi yang tertarik untuk mengkaji program *Quality Of Work-Life* Pada Perawat di Kehidupan Kerja Perawat.

1.6.4 Manfaat Bagi Peneliti

1. penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir yang sebagaimana untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo.
2. Penelitian ini dapat menjadi suatu pembelajaran dan pengalaman berharga bagi peneliti.
3. Penelitian ini juga memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang sumber daya manusia di Rumah Sakit.