

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Pelayanan Kesehatan adalah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan terdapat lima macam pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif, pelayanan kesehatan rehabilitatif dan pelayanan kesehatan tradisional.

Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik.

Dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 2020 tentang Rumah Sakit, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat serta memiliki fungsi-

fungsi yang mengharuskan rumah sakit mengambil peran dalam meningkatkan derajat kesehatan nasional.

Kelangsungan rumah sakit dimana mendatang bergantung pada kemampuannya memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan hal itu, maka kualitas tenaga kesehatan yang berperan di rumah sakit haruslah benar-benar profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja. Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja yang dihasilkan secara berkesinambungan, manajemen memerlukan alat bantu yang nantinya bisa digunakan dalam pengambilan keputusan strategis bagi organisasinya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi, salah satunya dengan melakukan survey kepuasan karyawan.

Kualitas sumber daya manusia rumah sakit dapat terlihat pada hasil kinerja dari karyawan rumah sakit baik medis maupun non medis. Menurut Hasibuan (dalam Meithiana, 2017) menyatakan bahwa, kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja. Menurut Anastasi (dalam Meithiana, 2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil produktivitas seseorang terhadap tanggung jawab pekerjaannya dalam suatu organisasi dimana seseorang bekerja. Kinerja karyawan dapat diukur menggunakan indikator yang telah ditetapkan, indikator yang dapat digunakan untuk

mengukur kinerja karyawan dapat dilihat dari sisi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektifitas biaya.

Menurut Wexley, dan Yuki (dalam Meithiana, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seseorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

Menurut Smith et al. (dalam Meithiana, 2017) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, kesempatan terhadap gaji, kesempatan promosi, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap rekan kerja.

Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo merupakan salah satu unit usaha dibawah PT. Permata Bunda Bersama (PBB). PT. PBB didirikan oleh Drs. Arief Djulianto, MBA pada Tahun 2010 yang beralamatkan di Jl Raya Kandangan no 23–24 Surabaya dan telah disahkan melalui Menteri Hukum dan HAM no: AHU-16667. AH.01.02. Maksud dan Tujuan didirikannya PT. PBB adalah memusatkan manajerial kepengurusan 3 Unit Usaha (Rumah

Bersalin Bunda Surabaya, Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya dan Rumah Sakit Bunda Sidoarjo).

Berdasarkan data yang di peroleh peneliti di Unit Sumber Daya Manusia pada bulan Maret tahun 2020 data pegawai di rumah sakit umum bunda sidoarjo yaitu terdiri dari :

Tabel 1.1
Data Pegawai Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo Maret 2020

No	Klasifikasi	Status Pegawai		TOTAL
		Tetap	Kontrak	
1	Manajemen	2	37	39
2	Penunjang Medis	0	52	52
3	Non Kesehatan	0	9	9
Jumlah		2	98	100

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo memiliki tenaga Penunjang medis sebanyak 52 pegawai. Untuk tenaga manajemen sebanyak 39 pegawai diantaranya 2 pegawai tetap dan 37 pegawai kontrak. Untuk tenaga Non kesehatan sebanyak 9 pegawai. Maka, total pegawai dari tabel di atas pada bulan maret 2020 di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo adalah 100 pegawai.

Berdasarkan survey kepuasan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 karyawan di unit non medis yang terdiri dari unit Manajemen, Penunjang Medis dan Non Kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada karyawan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Hasil Penyebaran Kuisioner Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di Unit Non Medis Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo Tahun 2020

No	Indikator	Hasil		Target menurut Permenkes
		Puas	Tidak Puas	
1	Pekerjaan Itu Sendiri	63%	37%	100%
2	Gaji	39%	61%	
3	Promosi	34%	66%	
4	Supervisi	85%	15%	
5	Rekan Kerja	94%	6%	
rata-rata		63%	37%	

Menurut Permenkes nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dengan standar yang ditetapkan sebesar 100%. Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa survey kepuasan karyawan non medis di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo belum mencapai target. Ada 5 aspek yang belum sesuai dengan target yang di harapkan yaitu variabel pekerjaan itu sendiri dengan nilai puas sebesar 63% dan tidak puas 37%, variabel gaji dengan nilai puas sebesar 39% dan tidak puas 61%, variabel promosi dengan nilai puas sebesar 34% dan tidak puas 66%, variabel supervisi dengan nilai puas sebesar 85% dan tidak puas 15%, variabel rekan kerja dengan nilai puas sebesar 94% dan tidak puas 6%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo Tahun 2020. Rata-rata sebesar 63% belum mencapai target atau belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes sebesar 100%.

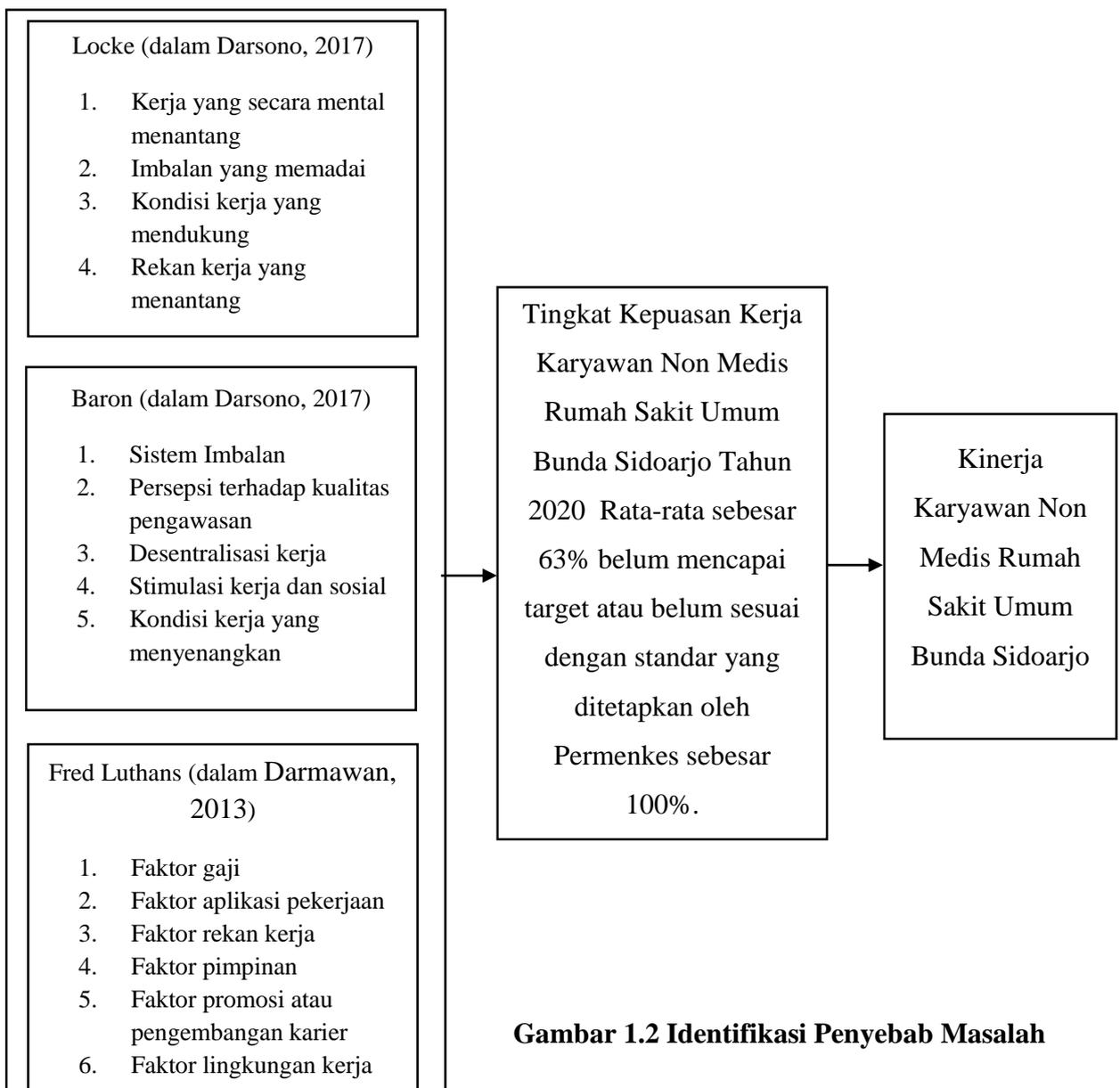
Survey kepuasan karyawan memiliki peranan penting dalam suatu organisasi salah satunya adalah sebagai referensi pengambilan keputusan program Sumber Daya Manusia (SDM) misalnya dalam penempatan sumber daya manusia, kebutuhan sumber daya manusia, maupun pemenuhan kesejahteraan karyawan. Sehingga penting dilakukannya survey kepuasan karyawan. Namun, di rumah sakit umum Bunda belum dilakukan survey kepuasan karyawan sehingga peneliti ingin melakukan survey kepuasan terhadap karyawan khususnya karyawan non medis di rumah sakit umum Bunda Sidoarjo.

Berdasarkan uraian di atas bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu kunci bagi keberhasilan suatu organisasi, sehingga penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo”**.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dapat dijelaskan bahwa Kepuasan kerja merupakan salah satu penentu keberhasilan organisasi. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Locke (dalam Darsono,2017), Baron (dalam Darsono,2017), dan Fred Luthans (dalam Darmawan, 2013)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN



Gambar 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo pada bulan Maret 2020 dengan jumlah sampel seluruh pegawai Non Medis yang berjumlah 100 pegawai. Dapat dijelaskan bahwa survey kepuasan karyawan non medis di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo belum mencapai target dari Permenkes nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dengan standar yang ditetapkan sebesar 100%. Berdasarkan hasil survey kepuasan karyawan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pegawai yang merasa puas sebesar 63% dan yang tidak puas sebesar 37%.

Berdasarkan kajian atau identifikasi masalah diatas dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan Menurut Locke (dalam Darsono, 2017) menjelaskan bahwa pekerjaan yang menantang secara mental, upah yang memadai, kondisi kerja yang mendukung serta rekan kerja yang menyenangkan juga merupakan empat faktor yang mendorong terjadinya kepuasan kerja :

1. Kerja secara mental menantang

Pekerja cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberinya kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki, menawarkan tugas yang variasi, memberi kebebasan serta memungkinkan mendapat umpan balik mengenai hasil kerjanya. Ciri-ciri yang disebutkan di atas adalah ciri pekerjaan yang menantang secara mental. Pekerjaan yang tanpa tantangan cenderung membosankan, tetapi pekerjaan yang tantangan terlalu tinggi dapat membuat frustrasi dan perasaan takut atau khawatir tidak berhasil. Jadi posisi dimana karyawan merasa senang dan puas adalah perkerjaan dengan tantangan yang moderat.

2. Imbalan yang memadai

Pekerja atau karyawan menginginkan sistem imbalan dan promosi yang adil, tidak mempunyai standar ganda dan sejalan dengan peraturan dan dengan apa yang telah disepakati. Kepuasan kerja akan timbul dalam diri pekerja jika sistem pengupahan dirasakan adil, sesuai beban pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar upah yang berlaku umum. Tidak semua karyawan mengejar uang, karena itu kadang-kadang rasa adil menjadi lebih penting. Kepuasan kerja juga akan dirasakan karyawan jika di dalam promosi dilaksanakan secara bijak dan adil, karena promosi memberi kesempatan untuk pengembangan diri, perluasan tanggung jawab dan peningkatab status sosial.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Pekerja sangat peduli pada lingkungan kerjanya, baik untuk kenyamanan pribadi ataupun agar tugas dapat dikerjakan dengan baik. Kondisi kerja yang baik itu antara lain, lingkungan fisik yang tidak membahayakan, suhu, cahaya, kebisingan dan lain-lain tidak dalam kondisi ekstrim. Karyawan juga menyukai kantor atau tempat kerja yang bersih dan modern dengan perlengkapan yang memadai.

4. Rekan kerja yang menyenangkan

Telah disebutkan bahwa pekerja mengharapkan lebih dari sekedar uang dan prestasi fisik lain di dalam bekerja. Bagi sebagian besar pekerja, mempunyai pekerjaan berarti juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Untuk memenuhi hal itu maka mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja. Atasan

adalah salah satu rekan kerja, karena perilaku atasan adalah salah satu faktor yang dominan di dalam menentukan kepuasan kerja.

Berdasarkan Baron (dalam Darsono, 2017) menjelaskan bahwa organisasi adalah struktur yang memiliki dinamika dan merupakan sarana untuk mencapai tujuan. Berbagai faktor dalam memengaruhi kepuasan kerja, yaitu antara lain :

1. Sistem imbalan

Yaitu besar upah, bonus dan promosi yang adil. Makin tinggi upah, bonus dan promosi yang adil, makin tinggi kepuasan kerja karyawan.

2. Persepsi terhadap kualitas pengawasan

Yaitu keyakinan yang dimiliki pekerja bahwa pengawasnya benar-benar memiliki keahlian yang dibutuhkan, dapat diteladani, dapat menerima pendapat, mempunyai kemampuan berkomunikasi. Makin tinggi kemampuan dan partisipasi pengawas, makin tinggi juga kepuasan karyawan.

3. Desentralisasi kerja

Yaitu suatu tingkat dimana keputusan (wewenang dan tanggung jawab) dapat dideslegasikan kepada bawahan. Makin desentralisasi kerja, makin tinggi kepuasan kerja karyawan.

4. Stimulasi kerja dan sosial

Yaitu karyawan akan lebih puas jika diberikan beban kerja cukup tinggi dan bervariasi, karena beban kerja yang rendah dan terus-menerus cenderung membosankan dan tidak mempunyai tantangan. Makin

tinggi variasi dan beban kerja tinggi yang rasional, makin tinggi kepuasan karyawan.

5. Kondisi kerja yang menyenangkan

Yaitu tempat kerja yang cahayanya cukup terang, temperatur cukup baik, udara segar dapat melahirkan kepuasan kerja karyawan. Makin baik kondisi lingkungan fisik pekerjaan, makin tinggi kepuasan kerja karyawan.

Menurut Fred Luthans (dalam Darmawan, 2013) menyatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Faktor gaji

Faktor ini berhubungan dengan jumlah imbalan untuk seseorang sebagai hasil pelaksanaan kerja. Faktor ini akan ditinjau karyawan apakah sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukannya.

2. Faktor aplikasi pekerjaan

Faktor ini mengarah kepada isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang dapat memuaskannya sehingga dapat menyebabkan kenyamanan bekerja.

3. Faktor rekan kerja

Rekan kerja yang mengarah kepada teman-teman atau kepada siapa saja seseorang berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan, dan tentu saja hal ini dapat berpengaruh terhadap terbentuknya kepuasan kerja.

4. Faktor pimpinan

Faktor ini berhubungan dengan gaya kepemimpinan seseorang pimpinan yang memiliki karakter tertentu saat memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat menyenangkan seseorang atau tidak, dan hal ini dapat memengaruhi kepuasan kerja.

5. Faktor promosi atau pengembangan karier

Seseorang dapat mengembangkan kariernya melalui kenaikan jabatan. Pengembangan karier yang dapat membentuk kepuasan kerja didasarkan pada azas prestasi kerja dan harus bersifat terbuka dan jelas. Faktor ini jelas memengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Simamora (dalam Darmawan, 2013) menyatakan bahwa konsekuensi keberhasilan dan kegagalan karier terkait erat dengan konsepsi diri, identitas, dan kepuasan individu. Karier berkaitan dengan kepuasan individu, dalam organisasi maupun kehidupannya. Artinya, bila orang mendapat jaminan karier yang baik, ia akan puas dan bekerja sungguh-sungguh. Sebaliknya, bila tidak ada jaminan karier yang baik, orang menjadi tidak puas dan sulit diharapkan berkerja dengan baik. Perencanaan karier menjadi persoalan besar bagi organisasi selama beberapa tahun terakhir.

6. Faktor lingkungan kerja

Faktor ini mencakup lingkungan fisik dan psikologis.

1. Faktor Psikologis, faktor ini berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi :

1) Minat

Menurut Sumadi (dalam Darmawan, 2013) Minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangi sesuatu objek. Menurut Witherington (dalam Darmawan, 2013) Minat adalah kesadaran seseorang dalam sesuatu objek seseorang, suatu soal atau situasi yang mengandung sangkut paut dengan dirinya.

2) Ketentraman Kerja

Ketentraman Kerja adalah keadaan yang tenang atau aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan terkait ketentraman kerja semakin besar pula peluang untuk memiliki kinerja perawat yang baik/tinggi.

3) Keterampilan

Keterampilan adalah kegiatan yang memerlukan ppraktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktivitas, ketika karyawan merasa puas dengan keterampilan yang dimilikinya maka akan berdampak terhadap kinerja.

2. Faktor Fisik

1) Pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat

Pengaturan waktu yaitu kesesuaian antara waktu yang digunakan untuk bekerja dan waktu istirahat.

2) Perlengkapan kerja

Perlengkapan kerja yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi,

mempercepat proses dan menambah kenyamanan dalam bekerja. Perlengkapan kerja yang lengkap dan memadai serta aman saat digunakan akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja dan tidak kesulitan sehingga tidak akan menghambat kinerja karyawan.

3) Keadaan ruangan

Keadaan ruangan adalah semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya. Seperti penerangan, dan kebersihan ruangan.

7. Faktor produk organisasi

Faktor ini mengarah kepada merek dari produk-produk yang dihasilkan organisasi yang dapat berbentuk jasa maupun barang. Sebagai contoh seseorang mungkin saja langsung merasakan kepuasan kerja saat dia berkerja di suatu organisasi terkenal. Kasus lainnya adalah seseorang sangat puas setelah mengetahui produk organisasi tempat dia bekerja berhasil menjadi pemimpin pasar.

Dari faktor tersebut saling mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja diartikan jika karyawan selalu merasa puas sesuai dengan yang ia harapkan, mau melakukan yang terbaik demi organisasinya dan bekerja lebih produktif.

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah tidak melebar, lebih fokus dan penulisan penelitian ini lebih terarah, maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang

diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karenanya peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan kepuasan kerja terhadap kinerja. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kinerja, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya meneliti tingkat kepuasan karyawan yang dilihat berdasarkan faktor penentu kepuasan kerja. Untuk itu peneliti hanya memfokuskan pada pegawai non medis Pegawai Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo .

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah maka rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Tingkat Kinerja Karyawan non medis pada Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo ?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

1.5.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi Kepuasan Kerja Karyawan non medis yang ada di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.
2. Mengidentifikasi Kinerja Karyawan non medis yang ada di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.
3. Menganalisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non medis di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan sebagai tugas akhir, skripsi sebagai cara guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Adiministrasi Rumah Sakit Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. Penelitian ini juga untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti mengenai Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Kepuasan Kerja Pegawai.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Penelitian ini berguna untuk memberikan saran dan masukan kepada Rumah Sakit guna peningkatan kualitas kerja karyawan terkait dengan kepuasan kerja di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

3. Manfaat bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan karya ilmiah dan dapt digunakan sebagai tambahan referensi bacaan untuk penelitian karya ilmiah lainnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.