

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yaitu promotif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan harus dapat memberikan pelayanan secara paripurna agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dapat diwujudkan dengan sistem manajemen yang baik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sistem pelayanan di rumah sakit yang berjalan selama ini harus ditinjau kembali untuk mengantisipasi persaingan tingkat dunia untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan dengan perubahan cepat, paradigma manajemen rumah sakit harus menjadi efektif dan mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi perubahan (Sujudi, 1997) dalam Elprida (2016). Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan. Hasibuan (2003) dalam As'ad moh (2004). Manajemen sumber daya manusia adalah pengendalian individu-individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antara pekerjaan dengan pekerja, terutama untuk menciptakan pemanfaatan individu-individu secara produktif sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi

dalam rangka perwujudan kepuasan individu-individu tersebut (Nawawi, 2008). Tujuan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas pegawai, mengurangi tingkat perputaran kerja, atau meningkatkan loyalitas pegawai pada organisasi menurut William dan Keith (1996) dalam Darsono (2011).

Menurut Yoga (2000), kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit haruslah terselenggara secara profesional dan menyeluruh sehingga dapat memberikan kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal itu, maka kualitas tenaga kesehatan yang berperan di rumah sakit harus 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 meningkatkan kinerja organisasi, salah satunya dengan melakukan survei kepuasan kerja karyawan.

Mengelola sumber daya manusia bukan hal yang mudah karena menyangkut banyak faktor penting yang harus diperhatikan, salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya Umar (2008) dalam Hasibuan (2014). Setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada pada dirinya, karena pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat seseorang untuk bekerja (Gibson, 1996). Kepuasan kerja adalah kesesuaian antara harapan

seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan pekerjaan. Semakin banyak faktor-faktor pekerjaan dengan keinginan/kebutuhan individu, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Davis dan Newstrom (1999) dalam Darmawan (2013). Menurut Mangkunegara (2000) dalam Darmawan (2013), kepuasan kerja, *supervise*/pengawasan, prestasi/karir, dan kompensasi. Fred Luthans (1998) dalam Darmawan (2013), menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yakni: pekerjaan itu sendiri, pembayaran, promosi, pengawasan, dan suasana kerja.

Siagian (2002) dalam As'ad moh (2017) menjelaskan penyebab ketidakpuasan kerja dapat beraneka ragam seperti kondisi kerja yang tidak memuaskan, penghasilan yang dirasa rendah, hubungan yang tidak memuaskan, penghasilan yang dirasa rendah, hubungan yang tidak serasi antara atasan maupun rekan kerja, kebijakan administrasi, kebijakan organisasi serta faktor-faktor lain. Disisi lain ketidakpuasan kerja karyawan terhadap suatu pekerjaan akan berdampak pada menurunnya motivasi kerja, menurunnya loyalitas karyawan serta mengakibatkan tingginya tingkat perputaran karyawan atau *turn over*, kemangkiran karyawan, dan tindakan-tindakan negative vital personalia lainnya yang dapat merugikan organisasi. Ketika kepuasan kerja karyawan menurun, maka kecenderungan untuk meninggalkan atau keluar dari pekerjaan menjadi meningkat. Hal ini tentunya akan berdampak pada tingginya akan *turn over* karyawan (Handoko, 1996).

Menurut Nursalam (2001), pelayanan rawat inap merupakan salah stu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat

inap merupakan salah satu *revenue center* sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan.

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya adalah rumah sakit tipe C yang telah terakreditasi paripurna. Berlokasi di Jalan Kesatrian No.17 Surabaya. Rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan kesehatan, diantaranya : pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan non medis yang memiliki jumlah tempat tidur (TT) sebanyak 103 TT pada tahun 2019. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya memiliki pelayanan rawat inap yang terbagi menjadi beberapa kategori, meliputi : rawat inap kelas I (Paviliun Nusa Indah), kelas II (Paviliun Dahlia), VIP (Paviliun Bougenville), VVIP dan kamar bersalin (Paviliun Anggrek) untuk ibu hamil atau melahirkan. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya memiliki sumber daya manusia (SDM) untuk instalasi rawat inap sebanyak 55orang, terdiri dari:

Tabel 1.1 Data Kepegawaian Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III Brawijaya Tahun 2019

No.	Profesi	Status Kepegawaian				Total
		PNS	Total	SUKWAN	Total	
1.	Perawat	6	8	29	47	55
2.	Bidan	2		11		
3.	Non Perawat & Non Bidan	0		7		

Sumber data kepegawaian RS TK.III Brawijaya Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa di rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya memiliki tenaga paramedis yang terdiri dari keperawatan dengan jumlah 6 orang untuk PNS dan 29 orang untuk sukwan, kebidanan dengan jumlah 2 untuk PNS dan 11 orang untuk sukwan, dan 7 orang sukwan berprofesi

sebagai admin di masing-masing ruangan rawat inap (paviliun nusa indah, paviliun dahlia, paviliun bougenville, dan kamar bersalin paviliun anggrek). Maka, total karyawan keseluruhan 55 karyawan.

Menurut Hasibuan (2014) indikator kepuasan kerja karyawan yaitu : gaji (sistem dan kesesuaian jumlah gaji, kesesuaian jumlah insentif), rekan kerja (interaksi antar karyawan) , kerja itu sendiri (pengaturan waktu dan waktu istirahat, minat, bakat dan keterampilan, ketentraman), pengawasan (*supervise*, motivasi, interaksi antar karyawan dan atasan) dan promosi (kesempatan pengembangan karier).

Tabel 1.2 Hasil Survey Kepuasan Kerja Karyawan Sukwan Rawat Inap RS Tk. III Brawijaya Tahun 2019

No.	Indikator Kepuasan Kerja	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Gaji	0	0	1	2	36	77	10	21	0	0	47	100
2.	Rekan Kerja	0	0	0	0	11	23	32	68	4	9	47	100
3.	Kerja itu Sendiri	0	0	0	0	11	23	30	64	6	13	47	100
4.	Pengawasan	0	0	0	0	15	32	30	64	2	4	47	100
5.	Promosi	0	0	7	15	34	72	6	13	6	0	47	100

Sumber data primer survey awal di rawat inap RS Tk. III Brawijaya Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 data survey awal yang dilakukan pada sukwan di rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya dengan cara penyebaran kuesioner pada 4 ruang rawat inap (paviliun dahlia, paviliun bougenville, paviliun nusa indah, paviliun anggrek) dengan jumlah responden sebanyak 47 pegawai sukwan dapat disimpulkan dari 5 indikator kepuasan kerja karyawan tersebut terdapat 2

indikator dengan hasil survey menyatakan kurang puas, yaitu indikator gaji sebesar 77% yang meliputi sistem dan kesesuaian jumlah gaji, kesesuaian jumlah insentif yang diberikan. Indikator promosi sebesar 72% yang meliputi kesempatan pengembangan karier.

Tabel 1.3 Hasil Survey Kepuasan Kerja Karyawan PNS Rawat Inap RS Tk. III Brawijaya Tahun 2019

No.	Indikator Kepuasan Kerja	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Gaji	0	0	0	0	5	63	2	25	1	13	8	100
2.	Rekan Kerja	0	0	0	0	3	38	5	63	0	0	8	100
3.	Kerja itu Sendiri	0	0	0	0	1	13	7	88	0	0	8	100
4.	Pengawasan	0	0	0	0	4	50	4	50	0	0	8	100
5.	Promosi	0	0	0	0	7	88	1	13	0	0	8	100

Sumber data primer survey awal di rawat inap RS Tk. III Brawijaya Tahun 2019

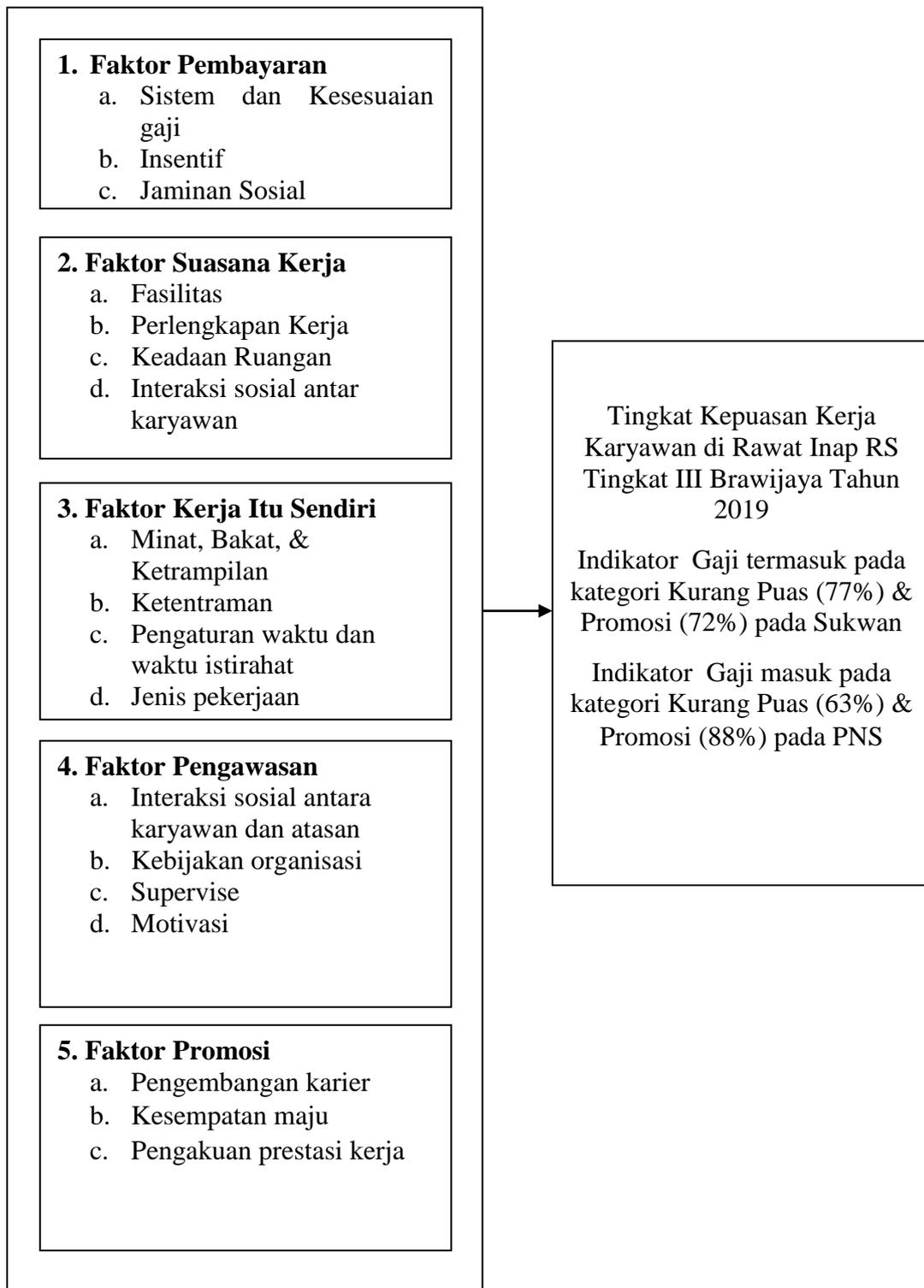
Berdasarkan tabel 1.3 data survey awal yang dilakukan pada PNS di rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya dengan cara penyebaran kuesioner pada 4 ruang rawat inap (paviliun dahlia, paviliun bougenville, paviliun nusa indah, paviliun anggrek) dengan jumlah responden sebanyak 8 pegawai PNS dapat disimpulkan dari 5 indikator kepuasan kerja karyawan tersebut terdapat 2 indikator dengan hasil survey menyatakan kurang puas, yaitu indikator gaji sebesar 63% yang meliputi kesesuaian jumlah insentif yang diberikan & indikator promosi 88% yang meliputi kesempatan pengembangan karier.

Menurut Darsono (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja timbul dalam diri pekerja jika sistem pengupahan dirasakan adil, sesuai beban pekerja, tingkat

keterampilan individu dan standar upah yang berlaku umum. Simamora (2004) 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, apabila orang mendapat jaminan karier yang baik, ia akan puas dan bekerja sungguh-sungguh. Sebaliknya, apabila tidak ada jaminan karier yang baik, orang menjadi tidak puas dan sulit diharapkan bekerja dengan baik. Perencanaan karier menjadi persoalan besar organisasi selama beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan hasil survey awal diatas bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Tahun 2019**” yang akan dilakukan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.2. Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dijelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh 5 faktor, menurut Fred Luthans (1998) antara lain, yaitu :

1. Faktor Pembayaran

Karyawan melihat pembayaran tersebut sebagai cerminan bagaimana organisasi melihat kontribusi mereka terhadap organisasi. Pembayaran meliputi sistem dan kesesuaian gaji, insentif, dan jaminan sosial. Menurut Darsono (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan timbul dalam diri pekerja jika sistem pengupahan dirasakan adil, sesuai beban kerja, tingkat ketrampilan individu dan standar upah yang berlaku umum. Kepuasan kerja akan dirasakan karyawan jika ada peningkatan gaji atau upah.

2. Faktor Pekerjaan itu Sendiri

Sumber utama kepuasan dalam hal ini meliputi kemampuan pekerjaan, menyediakan tugas-tugas penting. Faktor ini mengarah kepada isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang dapat memuaskannya sehingga dapat menyebabkan kenyamanan bekerja. Menurut Darsono (2011) pekerja mengharapkan lebih dari sekedar uang dan prestasi fisik lain di dalam bekerja, bagi sebagian 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.

3. Faktor Suasana Kerja

Suasana kerja seperti rekan kerja, kerjasama erat atau kondisi kerja yang mendukung seperti keadaan yang bersih, teratur, dan nyaman. Pekerja mengharapkan lebih dari sekedar uang dan prestasi fisik lain didalam bekerja.

4. Faktor Pengawasan

Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa tugas atau pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kebijakan yang telah digariskan dan perintah (aturan) yang diberikan (Siagian,2003).

5. Faktor Promosi

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 (2004) 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.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya?

1.4. Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan rawat insap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor pembayaran, faktor suasana kerja, faktor kerja itu sendiri, faktor pengawasan, faktor promosi karyawan rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

2. Menganalisis pengaruh faktor pembayaran, faktor suasana kerja, faktor kerja itu sendiri, faktor pengawasan, faktor promosi terhadap kepuasan kerja karyawan rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

1.5. Manfaat

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yaitu sebagai penambah pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya.

1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya dalam mengukur faktor kepuasan kerja karyawan rawat inap dan melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas kerja karyawan.

1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya yaitu sebagai referensi ilmiah institusi untuk penelitian yang akan datang.