

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit (RS) sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan harus mengetahui bahwa konsumen adalah sebagai pengguna jasa dan berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Munandar, 2008). RS merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No 44 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1).

Pengembangan dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di RS merupakan masalah strategis SDM di Indonesia saat ini. Kualitas hasil pendidikan dan pelatihan kesehatan pada umumnya masih belum memadai baik dari segi pendayagunaan maupun pemerataan SDM yang berkualitas (Kemenkes RI, 2013). Pelayanan kesehatan SDM di RS secara garis besar memberikan pelayanan yang mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan (Rifiani dkk, 2013).

SDM terbanyak di suatu RS adalah perawat. Jumlah SDM pada posisi keperawatan hampir melebihi 50% dari seluruh karyawan RS, disamping itu beban kerja dan tugasnya perawat juga lebih banyak jika dibandingkan dengan tenaga kesehatan lain. Oleh karena itu, saat ini perawat sangat berperan menjadi penentu peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RS (The, Tilaar & Tucunan, 2013).

Peran perawat sangat penting sebagai pelaksana tindakan medis serta secara berkelanjutan mengawasi atau mengontrol keadaan dan perkembangan pasien yang sedang dalam perawatan. Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan (Rifiani dkk, 2013). Perawat memiliki peranan penting dan menjadi kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan karena profesi perawat memberikan pelayanan langsung kepada pasien selama 24 jam. Kemampuan perawat melaksanakan tugas merupakan unsur utama dalam menilai kinerja perawat, tanpa didukung oleh

suatu kemauan dan motivasi maka kinerja perawat tidak akan memuaskan. Kepuasan perawat dirasakan dari setiap hasil yang dicapai dari usaha dan tantangan yang dihadapi selama proses pelaksanaannya (Susanti & Mulyaningsih, 2015).

Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2014). Putra (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seseorang karyawan terhadap tugas yang didapat. Jika seorang karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan memiliki produktivitas kerja yang baik. Sebaliknya, jika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, maka karyawan tersebut kemungkinan besar akan memiliki produktivitas yang rendah terhadap pekerjaannya dan akan memicu terjadinya kemangkiran serta tidak adanya komitmen dalam berorganisasi.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena terbukti besar berpengaruh terhadap kinerja perawat dirumah sakit. Bagi perawat kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi rumah sakit kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku perawat. Para pemimpin perlu menaruh perhatian yang sungguh-sungguh terhadap aspek kepuasan kerja ini, karena memiliki mata rantai dengan sumber daya manusia, produktivitas kerja, dan keberlangsungan hidup organisasi itu sendiri (The, Tilaar & Tucunan, 2013).

Isu rendahnya tingkat kepuasan dan motivasi kerja merupakan hal yang umum terjadi di Negara berkembang, namun baru-baru ini dari hasil penelitian internasional pada 43.000 perawat dari 700 rumah sakit di negara Kanada, Skotlandia, Jerman, Inggris dan Amerika Serikat didapatkan data bahwa jumlah ketidakpuasan perawat dengan pekerjaan antara lain di Kanada (7%), Skotlandia (7%), Jerman (7%), Inggris (39%) dan Amerika Serikat (41%). Ketidakpuasan ini lebih dikarenakan kurangnya penghargaan yang diberikan pada perawat meliputi pujian supervisor/ kepala ruang, gaji/ upah

dan sebagainya, ketidakpuasan ini ditunjukkan dengan perilaku perawat yang sering mengeluh tentang kebijakan rumah sakit, tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, kerjasama tim yang masih rendah, kurang aktif terhadap kontribusi ide dan saran untuk perkembangan rumah sakit. Indonesia merupakan Negara berkembang dengan isu motivasi dan kepuasan kerja perawat yang tidak jauh berbeda. Sangat minimnya data statistik yang terkait kepuasan kerja menyebabkan sulitnya pantauan dan program pengembangan bagi SDM pada bidang keperawatan secara nasional (Susanti & Mulyaningsih, 2014).

Terdapat empat faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja seseorang yaitu usia, masa kerja, pendidikan, dan jenis kelamin serta lingkungan kerja (Susanti & Mulyaningsih, 2015). Sedangkan menurut Bisen dan Priya (2010) dalam Kaswan (2015) didapatkan tiga faktor utama kepuasan kerja yakni faktor terkait pegawai (usia, jenis kelamin, lamanya pengabdian, kepribadian, orang yang bergantung, ambisius, dan kemampuan mental), faktor yang terkait organisasi (gaji, kesempatan promosi, rasa aman dan pengawas) dan faktor yang berkaitan dengan pekerjaan (kondisi kerja, keterampilan, lokasi tempat kerja dan pekerjaan itu sendiri).

Karyawan dalam kelompok usia tua lebih puas daripada karyawan yang lebih muda, karena di usia tua seseorang memiliki kehidupan yang stagnan, mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan karyawan yang lebih muda (Kaswan, 2015). Demikian juga faktor masa kerja, dimana karyawan baru akan cenderung kurang puas dibandingkan dengan karyawan yang lebih senior, karena karyawan baru yang datang pastinya memiliki harapan tinggi di tempat kerja namun kurang memiliki pengalaman sehingga harapannya tidak akan dapat segera terpenuhi.

Tidak hanya usia dan masa kerja juga berhubungan dengan kepuasan kerja, paling tidak ada faktor penentu kepuasan kerja itu sendiri yakni sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan. Rasa tanggung jawab, penghargaan, kehangatan,

dukungan, struktur pelayanan dan staf, risiko, konflik, serta lingkungan kerja positif merupakan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja itu sendiri (Triwobowo, 2013).

Lingkungan yang kondusif menjadi perhatian khusus bagi RS dalam menciptakan kepuasan kerja bagi perawat. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau tidak apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman (Josephine, 2017). Lingkungan kerja yang nyaman adalah tersedianya berbagai sarana yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan. Kenyamanan berkaitan dengan penerangan yang cukup, ventilasi yang memberikan kesegaran, kebersihan tempat kerja, jauh dari kebisingan, hubungan baik dengan atasan dan teman sejawat, adanya penghargaan baik yang bersifat materi maupun non materi serta adanya kesempatan promosi (Abdillah, 2016).

Hubungan dengan atasan (*supervision*) juga berkaitan dengan kepuasan kerja, supervisi ini mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Supervisi merupakan suatu kegiatan yang mengandung dua dimensi pelaku yaitu pimpinan dan anggota yang di supervisi. Pemimpin dalam hal ini harus mampu melakukan pengawasan sekaligus menilai seluruh kegiatan yang telah direncanakan secara bersama, dan anggota mampu menjalankan tugas secara sebaik baiknya, dalam kegiatan supervisi semua orang yang terlibat bukanlah sebagai pelaksana pasif namun secara bersama sebagai mitra kerja yang memiliki ide, pendapat dan pengalaman yang perlu didengar (Kuntoro, 2012). Kesempatan promosi turut mempengaruhi kepuasan kerja perawat dimana jika perawat tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, maka hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Begitu juga, promosi yang tidak tepat waktu bisa menimbulkan ketidakpuasan (Kaswan, 2015).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di RS Eka Hospital, diketahui bahwa saat ini suasana lingkungan RS memberikan rasa ketidaknyamanan bagi perawat. Suasana tidak nyaman tersebut meliputi

kebisingan yang sangat mengganggu konsentrasi perawat saat melayani pasien. Pada saat pasien berkonsultasi dengan dokter, informasi yang di terima oleh pasien dari dokter menjadi kurang jelas. Hal ini terlihat dari adanya ketidakpuasan pasien terhadap keadaan rumah sakit dan pelayanan dokter serta perawat. Rawat jalan di RS Eka Hospital buka setiap Senin sampai Sabtu dan tetap buka di hari Minggu dan libur Nasional, koordinator memberikan jadwal dinas tambahan pada perawat 1x sebulan untuk berdinas di hari Minggu dan libur Nasional. Jumlah pasien rawat jalan pada bulan September 2019 sebanyak 10.852 pasien dan pada bulan Oktober 2019 sebanyak 10.726. Jumlah pasien yang padat dengan jumlah perawat yang tidak sebanding dapat menyebabkan kondisi kerja perawat menjadi tidak tersistematis, jenuh dan mudah lelah.

Hasil dari wawancara singkat yang peneliti lakukan dari 10 orang perawat, 9 (90%) dari perawat diantaranya mengatakan merasa terganggu dengan kondisi lingkungan yang bising saat ini, suara mesin bor yang sangat keras mengganggu proses konsultasi antara dokter, perawat dan pasien. 6 perawat (86%) memiliki harapan yang tinggi dalam promosi kerja, perawat rawat jalan merasa kesempatan tersebut masih kecil bukan hanya karena sedikitnya kesempatan pelatihan eksternal, namun juga karena harus menunggu antrian sesuai dengan jabatan, level dan lamanya usia kerja, sedangkan 1 perawat (14%) sudah merasa mendapatkan kesempatan sesuai dengan levelnya. 5 perawat (71%) sudah merasa puas akan supervisi dan *reward* yang dilakukan oleh kepala ruangan sedangkan 2 perawat (29%) mengaku gugup dan cemas merasa tidak mampu untuk disupervisi, karena merasa pengetahuan dan kemampuannya masih rendah untuk diuji. 4 perawat rawat jalan (57%) merasa nyaman dengan teman sejawatnya sedangkan 3 diantaranya (43%) mengakui tidak mampu menjaga kerapian ruangan. Melihat gambaran tersebut penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai “Hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat di rawat jalan RS Eka Hospital Pekanbaru”.

B. RUMUSAN MASALAH

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bagian terpenting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat merupakan salah satu tim yang berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan pemuasan klien yang datang kerumah sakit. Tenaga keperawatan merupakan tenaga kesehatan yang dominan dalam suatu rumah sakit sebagai penjalin kontak pertama dan terlama dengan klien. Kepuasan kerja perawat akan mempengaruhi kinerja perawat selama pelayanan. Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan pekerjaan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat rumusan masalah yakni adakah hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat pelaksana rawat jalan di RS Eka Hospital Pekanbaru?.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat pelaksana rawat jalan di RS Eka Hospital Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui gambaran lingkungan kerja perawat rawat jalan di RS Eka Hospital Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat rawat jalan di RS Eka Hospital Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di RS Eka Hospital Pekanbaru.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu keperawatan dan meningkatkan mutu pendidikan sebagai penyedia sumber pengetahuan khususnya tentang salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di rawat jalan yakni lingkungan kerja.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan bagi tenaga kesehatan khususnya perawat sebagai sumber informasi untuk mengidentifikasi lingkungan kerja yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di rawat jalan.

3. Bagi RS Eka Hospital

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pelaksanaan untuk mengatasi masalah ketidakpuasan kerja perawat di rawat jalan RS Eka Hospital sehingga nantinya akan ada tata laksana manajemen keperawatan dapat meningkatkan motivasi perawat dan meningkatkan perbaikan mutu SDM didalamnya serta mengurangi angka kejadian *turn over*.

4. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan informasi kepada peneliti tentang hubungan antara lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di RS Eka Hospital Pekanbaru.