

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau sikap umum terhadap perbedaan penghargaan yang diterima dan yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pemimpin dan kepemimpinan dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak (Hasibuan,2007).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sasaran penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), karena secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja. Ostroff menyatakan bahwa organisasi - organisasi yang memiliki lebih banyak karyawan yang puas cenderung menjadi lebih efektif dibandingkan dengan organisasi-organisasi yang memiliki lebih sedikit jumlah pegawai yang puas. Seorang karyawan akan memberikan pelayanan dengan sepenuh hatinya kepada organisasi sangat tergantung pada apa yang dirasakan karyawan itu terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan supervisor. Perasaan dan kepuasan karyawan mempengaruhi perkembangan pola interaksi rutin. Kepuasan dan sikap karyawan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkah laku dan respon mereka terhadap pekerjaan dan melalui tingkah laku serta respon inilah dapat dicapai efektifitas organisasional (Handoko,2000).

Rumah Sakit merupakan salah satu organisasi yang memiliki berbagai macam sumber daya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki beberapa fungsi, salah satunya yaitu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan (UU no.44, 2009).

Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dimiliki Rumah Sakit meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen Rumah Sakit, dan tenaga non kesehatan (Ilyas,2000). Tenaga keperawatan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit, karena pelayanan keperawatan memberikan pelayanan konstan dan berkesinambungan dengan pelanggan yaitu pasien dan keluarganya selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Pelayanan keperawatan yang berkualitas sangat menentukan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit, oleh karena itu kepuasan kerja perawat perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen rumah sakit, karena perawat merupakan karyawan dengan jumlah terbesar dan menjadi ujung tombak pelaksana pelayanan keperawatan serta tenaga yang berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga pasien (Aditama,2002).

Kepuasan kerja bagi perawat sebagai salah satu tim yang memberikan asuhan untuk meningkatkan kesehatan pasien diperlukan untuk meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja berkenaan dengan kesesuaian antara harapan seseorang dengan imbalan yang disediakan (Robbins, 2003). Pelayanan rawat inap merupakan

kegiatan yang dilakukan di ruang rawat inap dalam upaya peningkatan kesehatan berupa pencegahan penyakit, penyembuhan, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan. Untuk Pelayanan rawat inap mutu tidak saja menjadi tanggung jawab perawat pelaksana yang langsung berhadapan dengan pasien, tetapi juga menjadi tanggung jawab manajer yang berwenang, yaitu kepala ruang rawat inap.

Kepala Ruang adalah pimpinan, dan merupakan manajer operasional yang secara langsung bertanggung jawab dan berwenang dalam mengelola seluruh sumber daya di unit perawatan dan ikut bertanggung jawab dalam menghasilkan pelayanan yang bermutu. Untuk mewujudkan pelayanan keperawatan yang bermutu memerlukan Sumber Daya Perawat yang didukung oleh komitmen, motivasi dan faktor eksternal lain seperti kebijakan organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, sistem penugasan dan pembinaan (Soejitno,2002).

*Robbins* menyatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang tersedia. Kepuasan kerja yang rendah akan berdampak negatif terhadap perkembangan mutu asuhan/pelayanan. Menurut As'ad (2001) kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap perilaku pegawai antara lain produktifitas, *absentisme*, kecelakaan kerja dan pengunduran diri. Begitu pula menurut Keith dan Davis (dalam Mangkunegara, 2000) mengemukakan bahwa pada organisasi yang kepuasan pegawainya kurang terdapat angka pengunduran pegawai lebih tinggi.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) dr.M.Djamil Padang yang merupakan rumah sakit tipe B pendidikan dengan status Badan Layanan Umum (BLU), diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu baik berupa

pelayanan promotif , preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta menjadi pusat rujukan dan penelitian dalam pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan serta sesuai dengan standar-standar yang berlaku. (Profil RSUP,2011)

RSUP dr.M.Djamil Padang memiliki sumber daya tenaga perawat sebanyak 799 orang yang terdiri dari 589 orang PNS dan 210 orang tenaga kontrak, atau sekitar 34,22 % dari total seluruh jumlah SDM yang ada di RSUP dr. M.Djamil Padang pada tahun 2011, yaitu sebanyak 2335 orang (profil RSUP dr.M.Djamil,2011). Jumlah persentase ini merupakan jumlah SDM yang cukup besar dalam sebuah organisasi, termasuk di RSUP dr. M.Djamil. Keseluruhan tenaga perawat tersebut bertugas di Instalasi rawat jalan, rawat inap,ruang ICU/ICCU/CVCU, ruang IBS,ruang hemodialisa dan ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Besarnya jumlah tenaga perawat yang dimiliki oleh RSUP dr.M.Djamil Padang tersebut merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen, terutama kepuasan kerjanya, karena kepuasan kerja perawat akan berpengaruh besar terhadap kinerja perawat, dan akan berakibat terhadap mutu pelayanan yang dihasilkan. Instalasi Rawat inap di RSUP dr.M.Djamil terdiri dari instalasi rawat inap Bedah dan Non bedah, dan memiliki 800 tempat tidur yang tersebar di diseluruh instalasi ruang rawat inap.

Berdasarkan profil RSUP dr.M.Djamil Padang tahun 2011, didapatkan bahwa kinerja Instalasi rawat inap salah satunya BOR, terus turun sejak tahun 2008 sampai tahun 2010, walaupun ditahun 2011 terjadi peningkatan BOR dibandingkan tahun 2010, tetapi adanya penurunan BOR dalam tiga tahun terakhir tersebut juga

perlu diketahui apa penyebabnya, apakah mutu pelayanan di instalasi rawat inap RSUP dr. M.Djamil Padang kurang memuaskan, sehingga indikator pelayanan terus menurun. Salah satu faktor yang perlu dikaji adalah mengenai kepuasan kerja perawat pelaksana sebagai ujung tombak pelayanan di rawat inap yang akan berpengaruh terhadap kinerja perawat pelaksana yang juga terkait dengan pelaksanaan fungsi manajemen Kepala Ruangan (Ka-Ru) di instalasi rawat inap RSUP dr.M.Djamil Padang. Dari hasil penelitian Aumas Pabuty di RSUP dr.M.Djamil Padang pada tahun 2001, didapatkan bahwa 54% kepala ruangan memiliki kemampuan manajemen di bawah rata-rata, dan penelitian Irman Soemantri,dkk pada Rumah Sakit Dr. Salamun (Bandung,2006) adanya hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja perawat pada aspek pekerjaan ( $p = 0,057$ ), sedangkan selama ini belum ada penelitian mengenai kepuasan kerja perawat pelaksana di instalasi rawat inap RSUP dr.M.Djamil Padang.

Dari hasil *survey* dan wawancara sekilas dengan manajemen di RSUP dr,M.Djamil Padang, didapatkan bahwa ada indikasi ketidakpuasan perawat pelaksana terhadap para Ka-Ru yang ada sekarang di Instalasi rawat inap. Oleh karena itu, penulis sudah melakukan *survey* pendahuluan (*preliminary survey*) terhadap perawat pelaksana mengenai pelaksanaan fungsi manajemen Karu di instalasi rawat inap dengan cara menyebar kuisioner sederhana yang berisikan pertanyaan mengenai pelaksanaan fungsi Ka-Ru. Didapatkan hasil bahwa sekitar 60,76% responden perawat pelaksana di Instalasi rawat inap non bedah tidak puas dengan pelaksanaan fungsi Ka-Ru

dalam penggerakan dan pelaksanaan tenaga perawat, sedangkan sekitar 78,8 % responden perawat pelaksana di instalasi rawat inap non bedah puas dengan pelaksanaan fungsi Kepala Ruangan.

Instalasi rawat inap non bedah, sebagai salah satu instalasi rawat inap dengan jumlah tenaga perawat yang cukup besar, maka hal ini perlu mendapat perhatian oleh pihak manajemen RSUP dr.M.Djamil Padang, karena kepemimpinan, pengawasan dan supervisi oleh manajer di rawat inap yaitu dalam hal ini adalah Kepala Ruangan, merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan kepuasan kerja perawat pelaksana dan nantinya akan sangat mempengaruhi kinerja perawat. Kinerja perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang nantinya akan berdampak terhadap minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas rawat inap RSUP dr.M.Djamil Padang. Oleh karena itu perlu diketahui hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan fungsi manajemen Kepala Ruangan di Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUP dr. M.Djamil Padang.

## **II. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan fungsi manajemen Kepala Ruangan di instalasi rawat inap non bedah di RSUP dr. M. Djamil Padang pada tahun 2012. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilaksanakan dengan menyebar kuisisioner mengenai kepuasan kerja kepada perawat pelaksana dan kuisisioner pelaksanaan fungsi manajemen kepala ruangan kepada para kepala instalasi di instalasi rawat

inap non bedah. Metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap para kepala ruangan di instalasi rawat inap non bedah, juga dengan melakukan observasi dan mengisi tabel *checklist*.

### **III. Tujuan Penelitian**

#### **3.1. Tujuan Umum**

Diketahui hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Rawat Inap Non Bedah RSUP dr. M.Djamil Padang.

#### **3.2. Tujuan Khusus**

1. Diketahui kepuasan kerja perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUP dr.M.Djamil Padang.
2. Diketahui pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan di Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUP dr.M.Djamil Padang.
3. Diketahui hubungan Kepuasan Kerja perawat pelaksana dengan karakteristik biografinya.
4. Diketahui hubungan Kepuasan Kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan Fungsi Perencanaan Kepala Ruangan Instalasi Rawat Inap Non Bedah RSUP dr.M.Djamil Padang.
5. Diketahui hubungan Kepuasan Kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan Fungsi Penggerakan dan Pelaksanaan Kepala Ruangan Rawat Inap Non Bedah RSUP dr.M.Djamil Padang.

6. Diketahui hubungan Kepuasan Kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan Fungsi Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kepala Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUP dr.M.Djamil Padang

#### **IV. Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSUP dr. M.Djamil Padang, dapat mengetahui hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan fungsi manajemen kepala ruangan dan dapat dijadikan masukan dalam menyusun kebijakan pengembangan staf untuk peningkatan kompetensi manajer di Instalasi Rawat Inap.
2. Bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya peminatan Kajian Administrasi Rumah Sakit dan bagi peneliti lain, dapat menjadi tambahan bahan pembelajaran dan memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Keperawatan.
3. Bagi Peneliti, berguna untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam mengetahui hubungan kepuasan kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruang Rawat Inap di rumah sakit.