

BAB 1 : PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu tugas dan fungsi rumah sakit adalah melakukan pelayanan medis dan penunjang medis dan melaksanakan pelayanan administratif. Rumah sakit sebagai tempat pelayanan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar spesialisik dan subspecialistik, serta memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, maka dengan demikian rumah sakit diharapkan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya.⁽¹⁾

Pelayanan yang diberikan rumah sakit berfokus pada bagaimana menciptakan pasien (pelanggan) yang sedang sakit dapat teratasi melalui pengobatan dan penyembuhan penyakit. Sebagai imbalan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan, pasien akan membayar tarif atau iuran yang ditetapkan rumah sakit. Kualitas jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik-buruknya citra rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian, baik-buruknya citra rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien.

Organisasi dalam rumah sakit melakukan upaya untuk menciptakan rumah sakit yang mempunyai citra baik (berkualitas) di mata pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Sumber Daya Manusia adalah aset yang paling penting dalam mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu organisasi. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.⁽²⁾

Undang- Undang No 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, disebutkan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengadaan dan pendayagunaan tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan. Untuk itu, perencanaan SDMK perlu ditatalaksanakan dengan sebaik- baiknya, sesuai dengan dinamika dan perkembangan serta kebutuhan masyarakat. Namun demikian, untuk pemberdayaan tersebut tidaklah mudah karena banyak faktor yang melingkupi, seperti halnya faktor kepuasan kerja pegawai yang tentunya berdampak pada pencapaian hasil kerja yang optimal oleh seorang pegawai.⁽²⁾

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Pencapaian hasil kerja yang optimal oleh seorang pegawai dapat tercapai apabila pegawai merasa terpenuhi salah satu faktor penting yaitu kepuasan kerja.⁽³⁾ Kepuasan kerja yang dirasakan tenaga kesehatan dalam organisasi ditandai dengan rendahnya proporsi pegawai yang meninggalkan organisasi, rendahnya angka absensi, meningkatnya produktifitas, serta kepuasan kerja akan meningkatkan loyalitas tenaga kesehatan terhadap organisasi.⁽⁴⁾ Sebaliknya ketidakpuasan kerja dalam organisasi ditandai dengan menurunnya loyalitas tenaga kesehatan dan tindakan- tindakan negatif vital personalia lainnya yang dapat merugikan organisasi.

Tenaga kesehatan yang telah merasa puas dalam bekerja, mereka akan berusaha dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya, sehingga hasil kerja tenaga kesehatan akan meningkat secara optimal. Lebih banyak tenaga kesehatan yang puas, maka mereka akan lebih produktif dan kreatif. Kepuasan kerja tenaga kesehatan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, dan berkontribusi terhadap kelangsungan perawatan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja berdampak negatif terhadap struktur dan arus kerja organisasi.

Rumah Sakit Bhayangkara merupakan satu-satunya rumah sakit Polri di Sumatera Barat yang terklasifikasi sebagai Rumah Sakit Kelas C yang memberikan pelayanan berupa pelayanan kesehatan rawat inap, IGD 24 jam, laboratorium, radiologi, dokpol, pelayanan kesehatan rawat jalan, pelayanan kesehatan penunjang medik, *medical check-up*, pusat pelayanan terpadu, pelayanan kesehatan tahanan, visum et repertum dan autopsi, dan pelayanan narkoba⁽⁵⁾.

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di RS Bhayangkara yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien. Nilai indikator pelayanan di RS Bhayangkara sudah memenuhi standar ideal yang telah ditetapkan, yaitu tahun 2016 BOR 81%, LOS 3 hari, TOI 1 hari dan tahun 2017 BOR 82%, LOS 4 hari, TOI 1 hari. Tempat tidur di Rumah Sakit Bhayangkara ada 50 *bed*, namun belum mencukupi kapasitas tempat tidur sesuai dengan klasifikasi RS Tipe C.⁽⁶⁾ Laporan kunjungan pasien dari bagian rekam medik RS Bhayangkara tahun 2016 sebanyak 4025 pasien, tahun 2017 sebanyak 3982 pasien. Jumlah pengaduan angket keluhan pasien tahun 2016 ada 56 keluhan, dan tahun 2017 ada 77 keluhan.⁽⁷⁾

Berdasarkan laporan SDM dari Subbagrenmin tahun 2017 diketahui bahwa tenaga kesehatan di unit rawat inap adalah 60 orang dengan uraian 30 perawat dan 30 bidan. Rata-rata nilai kedisiplinan tenaga kesehatan menurun, tahun 2016 sebesar 83,63% dan tahun 2017

menjadi 81,72%. Rata-rata nilai kerjasama tenaga kesehatan juga menurun, tahun 2016 sebesar 82,39% dan tahun 2017 menjadi 81,90%. Peningkatan tenaga kesehatan yang keluar (*turnover*) di RS Bhayangkara meningkat 60% dari tahun 2016 yaitu 5 pegawai dan tahun 2017 menjadi 8 pegawai. Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover* adalah kepuasan kerja.

Studi awal peneliti di RS Bhayangkara, peneliti melakukan wawancara kepada 10 tenaga kesehatan di unit rawat inap, dan didapatkan hasil 7 dari tenaga kesehatan memiliki masalah dalam kepuasan kerja yang disampaikan seperti keluhan terhadap gaji yang diterima belum sesuai UMR Kota Padang bila dibandingkan dengan beban kerja yang diberikan. Beban kerja yang tinggi diakibatkan karena SDM yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang ada dirawat inap, dimana seharusnya perbandingan perawat dengan tempat tidur adalah 2:3, namun perawat yang ada untuk 50 tempat tidur baru 30 orang.⁽⁶⁾ Keluhan terhadap kebijakan organisasi yang tidak memberikan *reward*, tidak adanya promosi peningkatan karir, tidak diikuti sertakannya tenaga kesehatan honorer/ PHL dalam seminar- seminar, keluhan terhadap kebijakan organisasi atas penempatan kerja yang tidak menentu, hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis, dan keluhan atas fasilitas kesejahteraan yang tidak diterima. Apabila kepuasan kerja pegawai rendah, maka pegawai akan berpotensi untuk keluar dari pekerjaannya.

Penelitian Nadia Tahsinia tahun 2013 tentang faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Bogor didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel pegakuan, gaji dan program kesejahteraan terhadap kepuasan kerja perawat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Unit Rawat Inap RS Bhayangkara Kota Padang Tahun 2018”

Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di Unit Rawat Inap RS Bhayangkara tahun 2018?

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018

Tujuan Khusus

1. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
2. Diketuainya distribusi frekuensi gaji tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
3. Diketuainya distribusi frekuensi hubungan interpersonal tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
4. Diketuainya distribusi frekuensi pengembangan potensi individu tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
5. Diketuainya distribusi frekuensi pengakuan tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
6. Diketuainya hubungan gaji dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
7. Diketuainya hubungan antara hubungan interpersonal dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
8. Diketuainya hubungan pengembangan potensi individu dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018
9. Diketuainya hubungan pengakuan dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara tahun 2018



Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

2. Bagi RS Bhayangkara

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi gambaran tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di RS Bhayangkara dan dapat dijadikan masukan bagi pihak rumah sakit dalam perancangan program peningkatan kepuasan kerja tenaga kesehatan.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas untuk pertimbangan penelitian lebih lanjut tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini melihat faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga kesehatan di unit rawat inap RS Bhayangkara Padang tahun 2018, yang terdiri dari variabel independen (gaji, hubungan interpersonal, pengakuan, dan pengembangan potensi individu) dan variabel dependen (kepuasan kerja) tenaga kesehatan.