

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dijelaskan bahwa rumah sakit merupakan “*institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat*”. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit diharuskan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam menyelesaikan masalah kesehatannya. Sebuah rumah sakit akan memberikan pelayanan optimal jika didukung oleh sumber daya yang berkualitas. Salah satu sumber daya yang dibutuhkan rumah sakit adalah sumber daya manusia (Kusumaningrum dan Harsanti, 2015).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor pusat dalam segala kegiatan organisasi, seperti tujuan, visi, misi organisasi diperuntukan untuk manusia serta dalam pelaksanaannya pun dilakukan oleh manusia (Larasati, 2018). Berdasarkan undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, persyaratan sumber daya manusia yang harus dimiliki oleh rumah sakit salah satunya yaitu tenaga keperawatan.

Menurut undang-undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, dijelaskan bahwa, keperawatan adalah “*kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok baik dalam keadaan sakit maupun sehat*”. Jumlah perawat merupakan jumlah yang terbanyak didayagunakan diantara tenaga pelayanan kesehatan lainnya yaitu 49% dari seluruh tenaga kesehatan lain menurut Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) per Desember 2016 dan 58,26% perawat didayagunakan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Umumnya rumah sakit umum swasta kelas C di DKI Jakarta mempunyai jumlah rata-rata perawat 64,4% di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Tenaga perawat merupakan tenaga yang paling *intens* melayani pasien, yaitu selama 24 jam melayani pasien secara langsung dalam proses pengobatan maupun pemulihan kesehatan pasien. Perawat umumnya merupakan sumber daya manusia dengan jumlah terbesar di rumah sakit yaitu $\pm 40\%$ dari seluruh sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit maka dari itu perawat juga sebagai faktor yang dapat berimbas terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini menyebabkan jika jumlah perawat yang ada kurang, dapat berdampak buruk bagi pelayanan dari rumah sakit, pasien akan kurang terlayani dengan baik, dan perawat yang tersisa akan merasa kelelahan (Mardiana, Hubeis dan Panjaitan, 2014).

Pihak rumah sakit perlu memperhatikan hal yang dibutuhkan oleh tenaga perawat yang dimilikinya, supaya para perawat bisa berdedikasi secara penuh kepada rumah sakit dan memiliki komitmen terhadap rumah sakit tersebut (Mariyanti, 2014). Cohen (2007) dalam Yusuf dan Syarif (2018) menyatakan komitmen adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu perbuatan untuk menuju satu atau beberapa tujuan. Seberapa jauh komitmen organisasional pegawai terhadap organisasi akan sangat menentukan pencapaian dari tujuan organisasinya.

Berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh *Hay Group* (2005) dalam Manoppo, dkk (2014) menyatakan bahwa komitmen pegawai di negara-negara Asia termasuk kategori komitmen rendah salah satunya Indonesia. Indeks komitmen Indonesia yaitu 63. Sedangkan indeks tertingginya berada di Negara Eropa seperti Australia, Denmark dan Meksiko yaitu 87.

Meyer dan Allen (1993) dalam (Yusuf dan Syarif, 2018) menyatakan bahwa terdapat tiga komponen dalam pengukuran komitmen organisasional, yaitu: komitmen afektif, kontinu, dan normatif. Pegawai yang memiliki komitmen afektif kuat, akan bertahan pada pekerjaannya karena keinginannya sendiri, sementara pegawai yang memiliki komitmen kontinu kuat, akan bertahan pada pekerjaannya karena merasa butuh dan tidak adanya pilihan lain. Adapun pegawai dengan komitmen normatif kuat, bertahan pada pekerjaannya karena merasakan adanya kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi. Ketiganya ini ada pada setiap pegawai, hanya saja dengan porsi yang berbeda-beda sehingga akan

menghasilkan perilaku yang berbeda juga, sebagai alasan untuk mempertahankan pekerjaannya (Karambut dan Noormijati, 2012).

Komitmen organisasional suatu hal yang penting bagi suatu organisasi, karena dapat mengetahui sejauh mana keberpihakan pegawai terhadap organisasi dan sejauh mana pegawai berniat memelihara keanggotaan terhadap organisasi (Yusuf dan Syarif, 2018). Komitmen rendah akan berdampak pada *turn over* (keluar masuk pegawai), tingginya ketidakhadiran, kerja menjadi lebih lamban dan kualitas kinerja rendah, kurang kesungguhan bertahan di organisasi serta kurang loyalitas pada organisasi (Priansa, 2016).

Menurut Tjiptono (2006) dalam Muhith (2014) menyatakan bahwa kualitas kinerja petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Apabila kinerja yang didapatkan dibawah harapan pasien, maka akan membuat pasien kecewa, dan demikian sebaliknya. Hal ini sejalan dengan penelitian Hafid (2014) yaitu sebanyak 18 dari 21 responden (pasien) merasakan tidak puas terhadap kinerja perawat yang kurang dan dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pelayanan kesehatan gratis di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. Menurut Donabedian dalam Muhith (2014) rumah sakit perlu mempunyai sifat mutu pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien adalah orang yang memiliki hak untuk menilai kinerja pelayanan petugas kesehatan rumah sakit. Maka, dikatakan mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari penilaian yang baik dari pasien.

Masalah lain yang diakibatkan oleh komitmen organisasional yang dimiliki oleh pekerja menurut Gillies (1994) dalam Mardiana, dkk (2014) yaitu terjadinya *turn over*. Apabila *turn over* yang terjadi tinggi di suatu rumah sakit dan tidak segera di carikan solusinya, dapat mengakibatkan pelayanan pasien terganggu dan bahkan bisa menimbulkan masalah bagi rumah sakit secara keseluruhan. Sejalan dengan penelitian Gieter, dkk (2011) dan Guntur, dkk (2012) bahwa ada hubungan signifikan diantara komitmen organisasi dengan *turn over intention*. Secara parsial, komitmen afektif memiliki pengaruh yang signifikan dan dominan terhadap *turn over intention* perawat. Komitmen afektif tinggi pada perawat sebagai akibat persepsi positif dari perawat tentang rumah sakit, dimana perawat

merasakan bangga sebagai anggota dalam rumah sakit tersebut (Guntur, Haerani dan Hasan, 2012)

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah kepuasan kerja (Wibowo, 2016). Berdasarkan hasil Risnakes 2017 kepuasan kerja staf rumah sakit di DKI Jakarta sebagian besar di kategori sedang yaitu 50,1% dan yang memiliki kepuasan kerja tinggi sebanyak 25,2% (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Demikian juga bagi perawat, perawat yang puas dengan pekerjaannya akan tampak lebih berbicara positif tentang rumah sakit mereka bekerja, membantu orang lain dengan lebih antusias, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka, serta akan menimbulkan komitmen kepada rumah sakit tempat mereka bekerja (Mariyanti, 2014).

Nehrir B., dkk melakukan penelitian pada tahun 2002 dengan responden 132 perawat dari dua rumah sakit berbeda di Tehran, Iran. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan diantara kepuasan kerja dan komitmen organisasi, didapatkan 43.17% perawat puas dengan pekerjaan mereka dan 40.17% perawat mempunyai komitmen terhadap organisasi (Nehrir *et al.*, 2010). Berdasarkan penelitian Kristianto (2011) yang dilakukan pada 130 perawat di RSUD Tugurejo Semarang, didapatkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, kesimpulannya jika semakin tinggi kepuasan kerja perawat maka semakintinggi juga komitmen perawat bagi rumah sakit.

Penelitian telah dilakukan di Rumah Sakit Prikasih oleh Rahmawati pada tahun 2015 mengenai *turn over intention* perawat di Rumah Sakit Prikasih, penelitian ini dilatar belakangi tingginya angka perputaran perawat di RS Prikasih yaitu lebih dari 10%. Didapatkan hasil penelitiannya yaitu sebanyak 52.9% responden merasa tidak terlalu senang bekerja di RS Prikasih dan tidak merasakan bahwa permasalahan di RS merupakan permasalahan mereka; sebanyak 70.6% merasa sikap loyal terhadap organisasi; dan 66.6% responden bersedia meninggalkan RS Prikasih jika responden mendapatkan tawaran pekerjaan lain. Sehingga dapat disimpulkan dari penelitian tersebut bahwa ada hubungan antara komitmen organisasi (afektif dan normatif) dengan *turn over intention* pada perawat di RS Prikasih (Rahmawati, 2016).

Rumah Sakit Prikasih adalah rumah sakit umum swasta bertipe C yang berlokasi di Pondok Labu, Jakarta Selatan. Rumah Sakit Prikasih mempunyai konsep “Handal dan Kompetitif” artinya menunjang kebutuhan masyarakat yang majemuk dan dinamik. Konsep yang memberikan bukti bahwa komitmen dan konsisten pelayanan di Rumah Sakit Prikasih mengedepankan kualitas layanan dan kepuasan pasien (Rumah Sakit Prikasih, 2018).

Berdasarkan data rekapitulasi *turn over* di Rumah Sakit Prikasih, selama tahun 2017 perawat yang keluar dari Rumah Sakit Prikasih sebanyak 27 orang (16%), tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 34 orang (21%). Dapat disimpulkan jika *turn over* yang terjadi di Rumah Sakit Prikasih tergolong tinggi, karena menurut Gillies (1994) dalam (Mardiana, Hubeis dan Panjaitan, 2014), normalnya perawat yang keluar dari rumah sakit 5-10% per tahun, disebut tinggi jika melebihi dari 10%. Kesimpulannya, *turn over* perawat mengalami kenaikan yang cukup tinggi pada dua tahun terakhir di Rumah Sakit Prikasih, hal ini menandakan masih kurangnya komitmen organisasional di Rumah Sakit Prikasih.

Penelitian mengenai hubungan komitmen organisasional dan *turn over* sudah pernah dilakukan di Rumah Sakit Prikasih, sedangkan penelitian mengenai adakah hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Prikasih. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan dengan judul “Hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih tahun 2019”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, jumlah perawat yang keluar dari Rumah Sakit Prikasih selama tahun 2017 Prikasih sebanyak 27 orang (16%), tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 34 orang (21%). Dapat disimpulkan bahwa perawat mengalami kenaikan yang cukup tinggi pada dua tahun terakhir di Rumah Sakit Prikasih, hal ini menandakan masih kurangnya komitmen organisasional di Rumah Sakit Prikasih. Ketidakhadiran dan pindah kerja merupakan perilaku dari pegawai supaya melarikan diri dari suatu pekerjaan yang tidak memuaskan. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan lebih

berkomitmen pada organisasi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan yang rendah.

Untuk mengetahui permasalahan ini peneliti melakukan penelitian lebih dalam terkait tentang hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih Tahun 2019.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih tahun 2019.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketuainya gambaran komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih tahun 2019.
- b. Diketuainya gambaran kepuasan kerja perawat terhadap Rumah Sakit Prikasih tahun 2019.
- c. Diketuainya hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih tahun 2019.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan ilmu kesehatan masyarakat, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit terhadap upaya meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional perawat.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

- 1) Mendekatkan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan institusi terkait sehingga dapat terjalin kerjasama yang baik.
- 2) Sebagai tolak ukur mengetahui sejauh mana keberhasilan proses belajar mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam melaksanakan dan menyusun penelitian.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit Prikasih yang dilaksanakan dari februari hingga Juni 2019. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 140 perawat dengan sampel yang diambil yaitu 104 perawat. Cara ukur penelitian ini adalah wawancara tertulis dengan alat ukurnya adalah angket.