

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dibidangnya sangat mutlak dibutuhkan dalam suatu organisasi, disamping sumber daya pendukung lainnya, seperti dana, peralatan, dan fasilitas. Ketersediaan sumber daya seperti tersebut di atas merupakan pendukung untuk keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi. Demikian pula halnya dengan organisasi seperti Rumah Sakit, yang melaksanakan pelayanan kesehatan, harus tersedia sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kerja yang handal, kecerdasan emosional yang baik, dan kepuasan kerja yang tinggi, sehingga dapat menghasilkan kualitas kerja yang optimal, yang pada akhirnya akan dapat memuaskan harapan pasien akan kesembuhan yang optimal.

Kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit, merupakan produk akhir rumah sakit sebagai suatu sistem. Dengan kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi, akan menjamin kepuasan pasien sebagai pelanggan dari satu rumah sakit. Memuaskan harapan pasien, dengan menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima, berhubungan erat dengan kualitas kerja pegawai di bidang kesehatan. Kualitas kerja pegawai di bidang kesehatan, juga berhubungan erat dengan kemampuan kerja dan kecerdasan emosional serta kepuasan kerja dari pegawai sebagai pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat kemampuan kerja baik, memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik, dan kepuasan kerja yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, maka akan dapat mempengaruhi secara positif kualitas kerja yang dicapai.

Kualitas kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kualitas kerja pegawai merupakan suatu hal yang penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi, sehingga berbagai usaha dalam meningkatkan tujuannya harus dilakukan oleh organisasi (Irawan, 2009, hlm.1).

Pada hakekatnya kualitas kerja adalah tingkat kesempurnaan suatu pelaksanaan pekerjaan, dan kualitas kerja juga merupakan kesenjangan antara suatu pelaksanaan pekerjaan dibandingkan dengan hasil pelaksanaan pekerjaan yang diharapkan. Tinggi atau rendahnya kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan, salah satunya tergantung pada sumber daya manusia atau tenaga medis sebagai pelaksana pelayanan kesehatan tersebut. Jika tenaga medis yang melaksanakan pekerjaan pelayanan tersebut handal dan professional, maka kualitas kerja yang dihasilkan akan menjadi tinggi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia atau tenaga medis perlu dilakukan.

Masalah yang secara umum dihadapi oleh suatu organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia, adalah karena masih banyak yang berpandangan bahwa kualitas kerja dari sumber daya manusia dapat meningkat apabila termotivasi dengan kompensasi. Namun bukan hanya kompensasi yang membuat peningkatan kualitas kerja, tetapi banyak faktor lainnya yang mempengaruhinya, seperti : kemampuan kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh tenaga medis, dapat dipengaruhi oleh faktor kemampuan kerja, faktor kecerdasan emosional, dan faktor kepuasan kerja dari tenaga medis. Sementara itu, kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi secara langsung oleh kemampuan kerja dan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh tenaga medis. Oleh karena itu, maka faktor-faktor tersebut di atas harus dapat dioptimalkan agar kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan yang dihasilkan menjadi optimal.

Dalam era globalisasi, persaingan menjadi sangat tajam dalam segala bidang baik dalam pasar domestik maupun pasar internasional, dan hal ini juga berdampak pada industri Rumah Sakit. Disamping sebagai industri, Rumah Sakit juga mempunyai fungsi sosial dan ekonomi, dituntut harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan dalam hal ini pasien untuk memenangkan persaingan. Masyarakat saat ini menuntut akan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya, karena mereka sudah memahami haknya sebagai pasien, maka Rumah Sakit perlu terus meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

Salah satu faktor yang berhubungan erat dengan kualitas kerja adalah kemampuan kerja. Kemampuan kerja dan juga keterampilan kerja yang optimal, mutlak diperlukan oleh seorang tenaga medis, terlebih lagi tenaga medis tersebut adalah seorang tenaga bidan yang melayani kesehatan kebidanan. Tenaga bidan yang memiliki kemampuan dan keterampilan kerja yang rendah dalam bidang kebidanan, maka akan menghasilkan hasil kualitas kerja yang kurang. Kemampuan merupakan seperangkat tindakan cerdas penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas di bidang pekerjaan tertentu (Sedarmayant, 2010, hlm.127).

Faktor lain yang juga berhubungan erat dengan kualitas kerja, adalah kecerdasan emosional tenaga medis atau tenaga bidan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan, serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial. Semangat kerja, percaya diri, kreatif, kemandirian, tanggap, tepat waktu, dan kerja sama, juga merupakan bagian dari kecerdasan emosional yang kesemuanya harus dimiliki dan dijiwai secara baik dan optimal oleh seorang tenaga bidan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kebidanan. Hal senada dikemukakan oleh Davies dalam Casmini (2007, p.17) yang menyatakan bahwa : Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Faktor selanjutnya yang juga berhubungan erat dengan kualitas kerja, adalah kepuasan kerja yang dimiliki oleh tenaga medis (tenaga bidan) dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, hal ini tercermin dalam moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam / luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai jika sifat dan jenis pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki (Hasibuan, 2010, hlm.202).

Kepuasan kerja pada prinsipnya akan didapat tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada pada dirinya. Kepuasan kerja yang optimal yang dirasakan oleh tenaga bidan, tercermin dalam hasil kerjanya yang optimal pula, karena tenaga bidan tersebut akan mengerahkan segala kemampuan dan keterampilannya dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan kesehatan untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas. Apabila tenaga bidan menghasilkan kualitas kerja yang tinggi dalam pelayanan kesehatan, maka dampak positifnya akan dirasakan oleh pasien, karena pasien akan merasa puas terhadap hasil layanan tersebut, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja tenaga medis perlu dilakukan, agar tenaga medis menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, yang pada akhirnya akan memuaskan pelanggan atau pasien.

Berkaitan dengan perlunya melakukan peningkatan kualitas kerja oleh tenaga bidan, maka Ruang Rawat Inap Kebidanan yang merupakan Sub Unit dari Departemen Obsgyn (Obstetri dan Ginekologi) RSPAD Gatot Soebroto, akan dijadikan tempat penelitian berkaitan dengan kualitas kerja pegawai, yang dalam hal ini adalah tenaga bidan. Dengan sumber daya tenaga bidan yang ada di Ruang Rawat Inap Kebidanan sekarang, dirasakan kualitas kerja bidan masih belum optimal, sehingga perlu menilai kembali tingkat kehandalan kemampuan kerja yang dimiliki tenaga bidan, kecerdasan emosional yang masih belum memadai yang diperlihatkan tenaga bidan, serta kepuasan kerja yang belum optimal yang dirasakan oleh tenaga bidan.

Jika dilihat dari latar belakang pendidikan para tenaga bidan, hampir seluruh tenaga bidan lulusan D-III Kebidanan. Seharusnya dengan latar belakang pendidikan seperti tersebut, dapat memberikan pelayanan perawatan kesehatan kebidanan yang baik pada pasien yang menerima. Akan tetapi masih terdapat pasien yang kurang merasakan kepuasan terhadap hasil kerja pelayanan kesehatan yang diterimanya. Untuk mengetahui kualitas kerja tenaga bidan dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan oleh tenaga bidan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan pasien, maka harus diperhatikan apakah sudah optimal kemampuan kerja, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga bidan.

Dari data yang diperoleh dalam kurun waktu tiga tahun kebelakang, dan berkaitan dengan survey kepuasan pelanggan melalui angket yang dilakukan oleh Team Customer Service RSPAD Gatot Soebroto, di peroleh hasil sebagai berikut:

- a. Survey kepuasan pelanggan pada bulan Juni 2011 terhadap 20 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap kebidanan, diperoleh hasil bahwa 85% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 15% pasien menyatakan tidak puas dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga bidan di ruang perawatan kebidanan, dan beberapa komplain yang disampaikan secara lisan.
- b. Survey kepuasan pelanggan pada bulan Juni 2012 terhadap 20 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap kebidanan, diperoleh hasil bahwa 80% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 20% pasien menyatakan tidak puas dan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga bidan di ruang perawatan kebidanan.
- c. Survey kepuasan pelanggan pada bulan Mei 2013 terhadap 20 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap kebidanan, diperoleh hasil bahwa 80% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 20% pasien menyatakan tidak puas dan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga bidan di ruang perawatan kebidanan.
- d. Selain dari survey kepuasan pelanggan melalui angket, terdapat juga data yang berasal dari surat komplain yang di tulis oleh pasien dan keluarga sebanyak 5 surat komplain sejak tahun 2011 s/d 2013, surat tersebut ditujukan langsung pada kepala rumah sakit dan customer service, serta masih terdapat beberapa informasi mengenai komplain pasien secara lisan.

Berdasarkan hasil dari investigasi awal dan pengamatan awal, serta wawancara yang dilakukan kepada beberapa tenaga bidan di Ruang Rawat Inap Kebidanan, kemudian ditambah dengan beberapa tanggapan terhadap kepuasan pasien yang telah disampaikan oleh pasien berkaitan dengan faktor kualitas kerja dalam pelayanan perawatan kebidanan, diperoleh temuan adalah : a. Kompetensi

yang dimiliki tidak sama pada setiap tenaga bidan.; b. Sistem pelayanan perawatan yang belum terintegrasi.; dan c. Sistem pendokumentasian yang masih dalam proses ujicoba dalam rangka penyeragaman format.

Hasil survey kepuasan pelanggan, dan hasil investigasi awal dan pengamatan awal, serta wawancara seperti tersebut di atas, apabila tidak ditangani, lambat laun akan menimbulkan permasalahan, dan dapat menjadi faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan kebidanan. Oleh karena itu, perlu diupayakan solusi pemecahan masalah yang menjadi faktor penghambat tersebut.

Dari penjelasan latar belakang seperti di atas, terlihat bahwa adanya permasalahan terhadap kemampuan kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan kualitas kerja pegawai atau bidan di ruang rawat inap kebidanan. Terhadap permasalahan yang timbul tersebut harus dicari langkah penyelesaiannya dengan segera agar tidak menjadi faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan kebidanan. Maka perlu dilakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kemampuan Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSPAD Gatot Soebroto”**.

I.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil manifestasi empiris dari penelitian yang didasarkan pada suatu pengamatan yang berkaitan dengan kemampuan kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja, di temukan beberapa fakta yang menjadi penyebab bahwa kualitas kerja pegawai atau bidan belum seperti yang diharapkan atau belum maksimal, seperti : a) Beberapa tenaga bidan masih bekerja asal cepat selesai; b) Komitmen dirasakan masih kurang; c) Sangat sensitif; d) Kurang toleransi dengan teman; e) Mementingkan diri sendiri; f) Kerja sama dirasakan kurang; g) Hitung-hitungan dalam melaksanakan pekerjaan; serta h) Banyak waktu terbuang untuk hal yang tidak penting.

Penelitian ini tidak mengungkap seluruh permasalahan yang berkaitan dengan kualitas kerja pegawai atau bidan. Agar penelitian ini lebih memiliki fokus yang jelas, maka perlu di batasi pada ruang lingkup penelitian yang berkaitan

dengan kualitas kerja pegawai atau bidan, dihubungkan dengan faktor kemampuan kerja tenaga bidang, kecerdasan emosional tenaga bidang dan kepuasan kerja tenaga bidang di Ruang Rawat Inap Kebidanan.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah berkaitan dengan pengaruh kemampuan kerja, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai atau bidan, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh langsung kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja di ruang rawat inap kebidanan RSPAD Gatot Soebroto ?
- b. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di ruang rawat inap kebidanan RSPAD Gatot Soebroto ?
- c. Apakah terdapat pengaruh langsung kemampuan kerja terhadap kualitas kerja pegawai di ruang rawat inap kebidanan RSPAD Gatot Soebroto ?
- d. Apakah terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kualitas kerja pegawai di ruang rawat inap kebidanan RSPAD Gatot Soebroto ?
- e. Apakah terdapat pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai di ruang rawat inap kebidanan RSPAD Gatot Soebroto ?

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemampuan kerja, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai atau bidan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSPAD Gatot Soebroto, baik dalam hubungan sendiri-sendiri (satu variabel bebas terhadap variabel terikat) maupun secara bersama-sama (ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat).

I.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis :

Bagi pendidikan, diharapkan tulisan ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pengetahuan dan informasi di dalam aplikasi manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan acuan penelitian sejenis di strata dan tempat yang lain di masa datang, atau penelitian lanjutan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi institusi Rumah Sakit khususnya Ruang Rawat Inap Kebidanan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk membentuk strategi pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas pelayanan.
- 2) Bagi tenaga kesehatan (bidan) dapat dijadikan bahan evaluasi tentang bagaimana jalannya pelayanan yang telah diberikan, yang selanjutnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

