

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam organisasi disamping sumber daya pendukung lainnya, seperti dana, peralatan dan fasilitas kerja lainnya yang mendukung. Ketersediaan sumber daya manusia merupakan pendukung untuk keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi. Terlebih lagi dalam era globalisasi saat ini, 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 (pasien) untuk memenangkan persaingan. Masyarakat saat ini menuntut akan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya, karena saat ini mereka sudah memahami haknya sebagai pasien, dapat memilih dan menentukan kepada siapa mereka akan mencari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, organisasi perlu terus berusaha untuk memenangkan persaingan pasar dengan berupaya menciptakan dan mengelola sumber daya manusianya.

Dalam menciptakan dan mengelola sumber daya manusia, ada banyak hal yang perlu diperhatikan salah satu diantaranya adalah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia suatu organisasi akan terlihat dalam kinerja sumber daya manusia secara pribadi maupun kinerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Jika dikaitkan dengan rumah sakit, maka akan tercipta kinerja pelayanan yang baik di bidang kesehatan, yang mana hal ini akan terlihat pada kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja suatu pelayanan, dan juga berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang merupakan kesenjangan antara suatu pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tingkat kinerja pelayanan yang tinggi, akan dapat menjamin kepuasan pelanggan dari suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berkualitas, handal dan profesional mutlak diperlukan suatu organisasi dalam rangka menjamin kinerja pelayanan yang tinggi.

Kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktifitasnya. Hal ini, karena kinerja merupakan suatu hasil di mana orang, sumber-sumber yang ada dilingkungan kerja tertentu secara bersamaan membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja individu, tidak terlepas dari dorongan semangat baik dari dalam diri maupun dari luar personel tersebut, seperti pemberian kompensasi dalam bentuk tertentu untuk dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi semua pihak.

Kinerja personel seharusnya dapat terukur dengan indikator yang relevan, tetapi pada umumnya pada organisasi pemerintah, penilaian kinerja masih diukur melalui Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3). Unsur-unsur yang dinilai dalam DP3 adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau ketidak berhasilan seorang pegawai, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi, merupakan salah satu permasalahan dasar pada suatu organisasi, demikian juga halnya terhadap peningkatan kepuasan kerja personel, motivasi kerja, dan membuat lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman. Kesemua hal ini sangat berperan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan yang telah direncanakan dan diprogramkan. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia secara baik mutlak diperlukan dalam satu organisasi.

Mengelola personel sebagai sumber daya manusia, bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Masalahnya bukan kekurangan personel, tetapi bagaimana membuat personel bekerja secara efisien, efektif dan terarah. Masalah lain yang dihadapi oleh setiap organisasi saat ini, masih banyak yang berpandangan bahwa kinerja personel dapat meningkat, apabila termotivasi dengan kompensasi. Pada kenyataannya bukan hanya kompensasi atau perhatian dari pimpinan yang membuat personel termotivasi untuk bekerja baik, tetapi masih ada faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja personel, antara lain : kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.

Faktor kepuasan kerja, merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, terutama dari pihak pimpinan agar tercapainya kepuasan kerja bagi personel. Hal ini, karena kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap prestasi kerja atau kinerja personel. Pada saat personel merasakan kepuasan dalam bekerja, maka personel akan mengerahkan segenap kemampuannya akan berupaya secara maksimal untuk menyelesaikan tugasnya, yang pada akhirnya akan menghasilkan tingkat kinerja yang optimal.

Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. (Bangun, 2012, hlm 327).

Kepuasan kerja personel secara langsung maupun tidak langsung, akan membawa pengaruh terhadap produktifitas organisasi. Ketidakpuasan kerja personel, merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi, seperti kemangkiran, konflik pimpinan dan bawahan atau sesama bawahan, perputaran posisi personel serta dapat menyebabkan menurunnya motivasi kerja personel, menurunnya moral kerja personel, dan menurunnya keterampilan kerja personel baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Disamping merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, bahwa kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh faktor lainnya, seperti motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja dari personel, dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja atau kinerja personel. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Keadaan yang menyenangkan dapat dicapai jika sifat dan jenis pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Kepuasan kerja adalah suatu rasa senang dan positif yang merupakan hasil penilaian terhadap suatu pekerjaan, serta tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada pada diri masing-masing orang.

Dari penjelasan di diatas, serta berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama ini, jika dikaitkan dengan kinerja pelayan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto, terlihat bahwa kinerja pelayanan personel belum optimal, sehingga telah menimbulkan permasalahan. Masalah kinerja pelayanan personel yang terlihat masih belum optimal atau dapat dikatakan masih rendah, dari hasil pengamatan selama ini disebabkan antara lain oleh faktor kepuasan kerja yang relatif masih rendah yang dialami personel di Instalasi Kamar Operasi.

Rendahnya kepuasan kerja yang dialami personel tersebut, telah menjadi masalah terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi. Oleh karena itu, harus dicarikan solusi pemecahan masalahnya, karena jika dibiarkan maka akan dapat mengganggu pelaksanaan operasi bedah, seperti terjadinya keterlambatan memulai satu operasi bedah atau penundaan operasi bedah, atau hasil operasi yang kurang memuaskan pasien yang mengalami operasi bedah.

Untuk mendapatkan suatu keberhasilan yang optimal dan berkualitas dalam pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto, maka harus dukungan oleh personel yang memiliki tingkat kinerja pelayanan yang baik. Dengan demikian jelas bahwa kebutuhan akan personel pendukung pelaksanaan operasi bedah yang handal dan berkualitas, serta dengan jumlah personel yang memadai harus tersedia, sehingga hasil pelaksanaan operasi bedah akan menjadi optimal dan dengan hasil yang berkualitas.

Instalasi Kamar Operasi adalah suatu unit pelayanan operasi bedah yang dimiliki oleh RSPAD Gatot Soebroto, dan sekaligus merupakan tulang punggung dari RSPAD Gatot Soebroto. Pelayanan operasi bedah dilakukan langsung kepada pasien yang mengalami operasi bedah, mulai dari operasi kecil, operasi sedang, operasi besar sampai dengan operasi khusus, yang hasil akhirnya berupa kesembuhan yang optimal bagi pasien yang mengalami operasi bedah, sehingga pasien atau keluarga pasien merasakan kepuasan.

Pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi dilaksanakan di 14 kamar operasi. Pelaksanaan operasi bedah dilaksanakan oleh Tim Bedah yang

terdiri dari Dokter Bedah, Dokter Anestesi, Personel Perawat Bedah dan Personel Administrasi. Pelaksanaan operasi bedah menggunakan pedoman “Standar Operasional Prosedur”. Standar Operasional Prosedur merupakan suatu standar yang harus dilaksanakan sesuai dengan tahapan-tahapan yang dimulai dari tahap pre operasi, intra operasi, pasca operasi, dengan didukung oleh faktor pendukung seperti alat kesehatan selama pelaksanaan operasi bedah.

Standar Operasional Prosedur pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi, telah ditetapkan berdasarkan Surat Perintah Kepala RSPAD Gatot Soebroto, Nomor : Sprint/1901/X/2008, tanggal 30 Oktober 2008. Maksud dan tujuan disusun dan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur, adalah : Agar personel di Instalasi Kamar Operasi bekerja sesuai prosedur, memberikan layanan operasi bedah sesuai standar yang ditetapkan, sehingga pasien akan mengalami penyembuhan yang optimal, serta diharapkan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam operasi bedah.

Menurut data tahun 2010 - 2013, rata-rata pelaksanaan operasi bedah berkisar antara 25 - 30 pasien setiap hari, dengan jenis operasi sedang, operasi kecil, operasi besar, dan operasi khusus. Pelaksanaan operasi bedah didukung oleh 42 Personel Perawat Bedah, dan 5 Personel Administrasi. Dengan kondisi seperti ini, terlihat bahwa beban kerja cukup banyak, dan jumlah personel pendukung yang relatif sedikit, maka akan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan personel. Oleh karena itu, menciptakan kepuasan kerja yang menyenangkan bagi personel, perlu dilakukan, agar personel tetap memiliki semangat bekerja untuk mencapai hasil yang dikehendaki organisasi. Jika kepuasan kerja tinggi, maka potensi yang dimiliki personel dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai kemampuannya, yang pada akhirnya pelaksanaan tugas berhasil guna dan berdaya guna.

Seluruh usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan personel, sudah diupayakan dan dilaksanakan oleh manajemen di Instalasi Kamar Operasi dengan berbagai cara agar personel memiliki semangat dan kemampuan dalam bekerja. Akan tetapi masih terdapat banyak personel yang belum melaksanakan tugasnya dengan baik, kurang bertanggung jawab, serta adanya kecenderungan personel tidak efektif dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Masih rendahnya kepuasan kerja dan semangat kerja personel pendukung pelaksanaan operasi bedah disebabkan antara lain : seringnya menunda pekerjaan sehingga terlambatnya penyelesaian, tidak memanfaatkan waktu luang dengan baik, tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu, sering bersikap apatis terhadap regulasi yang telah ditetapkan, sering berkeliaran saat jam kantor, serta sering mengutamakan hal-hal yang bersifat kontraproduktif, akibatnya sering terlambatnya dimulainya satu pelaksanaan operasi bedah. Kondisi di atas telah menjadi faktor penghambat dalam pelayanan operasi bedah, maka perlu adanya upaya pemecahan masalah terhadap faktor penghambat tersebut.

Keseluruhan faktor-faktor tersebut di atas, semakin menampakkan dimensinya secara luas apabila pimpinan di unit kerja tidak memberikan *reward* dan *punishment* sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, sehingga semakin memberi peluang pada setiap peronel untuk mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dari aspek manajemen, kondisi tersebut akan menyebabkan tujuan organisasi menjadi kabur, karena kinerja pelayanan personel belum memuaskan.

Berbagai faktor yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah, menunjukkan adanya dugaan permasalahan yang timbul sebagai berikut : a) Belum digunakannya indikator pengukuran kinerja yang dapat mengukur kinerja personel secara tepat dan terukur.; b) Kepuasan kerja personel yang masih rendah.; c) Belum tercapainya kepuasan kerja personel yang harus dipenuhi oleh unit kerja.

Dari penjelasan penjelasan di atas, terlihat bahwa adanya permasalahan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel, maka dilakukan penelitian dengan judul : **“Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Personel Dalam Mendukung Pelaksanaan Operasi Bedah Di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto”**.

I.2. Batasan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah, menunjukkan berbagai kemungkinan yang diduga memiliki keterkaitan satu sama lain. Agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu dibatasi pada masalah yang terkait dengan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto.

I.3. Perumusan Masalah

Mengingat permasalahan yang mungkin timbul dan akan ditinjau dalam penelitian ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut : “Bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi”.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian, adalah untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap kinerja pelayanan personel dalam mendukung pelaksanaan operasi bedah di Instalasi Kamar Operasi RSPAD Gatot Soebroto.

I.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis :

- 1) Di harapkan tesis ini dapat berguna bagi peneliti sebagai bahan informasi ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya, serta dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan MSDM.
- 2) Bagi UPN “Veteran” Jakarta, di harapkan tesis ini dapat menambah dan melengkapi hasil-hasil penelitian tentang MSDM yang dapat digunakan sebagai referensi untuk berbagai kepentingan dalam bidang manajemen.

b. Manfaat Praktis :

Di harapkan tesis ini dapat sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam upaya pembinaan organisasi dan pengembangan Sumber Daya Manusia di Instalasi Kamar Operasi.