

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

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 (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, Rumah Sakit perlu terus berusaha untuk memenangkan persaingan pasar dengan berupaya menciptakan dan mengelola kualitas sumber daya manusianya yang handal.

Dalam menciptakan dan mengelola sumber daya manusia yang berkualitas di suatu rumah sakit, ada banyak hal yang perlu diperhatikan salah satu diantaranya adalah kepuasan kerja perawat dalam melaksanakan pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah suatu bentuk reaksi emosional karyawan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan perawat terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang terwujud perasaan senang dan mencintai pekerjaannya, perasaan puas ataupun perasaan tidak puas dalam pekerjaannya tersebut dipengaruhi oleh lingkungan kerja, atasan/pimpinan, sifat dari pekerjaan itu sendiri dan keuntungan yang diterima karyawan dari pekerjaannya.

Sifat pekerjaan itu sendiri juga memicu perasaan puas karyawan saat bekerja. Sifat pekerjaan meliputi keragaman keterampilan untuk melakukan pekerjaan, jati diri tugas, rasa pentingnya tugas bagi karyawan serta otonomi pekerjaan mampu mengetahui apakah karyawan tersebut puas atau tidak dalam dunia kerjanya. Pekerjaan yang menyenangkan adalah pekerjaan dimana karyawan di beri kebebasan yang bertanggung jawab dalam menggunakan keterampilan yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaannya, selain itu, kebebasan karyawan dalam

mengambil keputusan yang benar merupakan salah satu bentuk kepercayaan organisasi kepada karyawan. Kondisi demikian memberikan rasa puas yang besar di diri karyawan dan dampak baiknya adalah karyawan merasakan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kepuasan kerja sangat diperlukan dalam kegiatan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit terutama bagi perawat yang melaksanakan layanan kesehatan. Selama ini, kepuasan kerja yang dirasakan belum optimal oleh perawat yang melaksanakan layanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, dimana sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan dari seorang perawat pelayan kesehatan masih belum dapat menciptakan kemauan dan semangat kerja yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya guna mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Untuk dapat mencapai kepuasan kerja karyawan atau perawat pelaksana pelayanan kesehatan, dipengaruhi oleh banyak faktor, antar lain lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja.

Lingkungan kerja tempat karyawan atau perawat bekerja yang kondusif dibutuhkan dalam mencapai kepuasan kerja. Lingkungan kerja meliputi hubungan dengan rekan kerja serta kondisi fisik tempat kerja mampu menciptakan kepuasan kerja. Hubungan yang baik antar individu dalam suatu pekerjaan akan memberi semangat kerja yang baik pula bagi semua pihak, baik pihak atasan, rekan sekerja, dan bawahan. Fasilitas atau sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan kerja juga mutlak diperlukan demi kelancaran pelaksanaan tugas. Selain itu, kondisi fisik tempat kerja yang bersih, rapih dan teratur mampu menciptakan perasaan nyaman bagi karyawan saat bekerja, serta fasilitas pendukung pekerjaan, lingkungan kerja yang nyaman juga dibutuhkan, agar tercipta ketenangan dalam pelaksanaan tugas.

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, karena komunikasi yang baik, akan membawa dampak positif dalam bekerja, dimana informasi yang disampaikan dan diterima, dapat dipahami dan diimplementasikan secara efektif. Komunikasi, merupakan proses penyampian pesan oleh seseorang kepada orang lain secara langsung maupun menggunakan media untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat atau perilaku.

Komunikasi adalah salah satu hal yang faktor penting dalam suatu organisasi, karena merupakan urat nadi organisasi, sesuatu yang menyokong pencapaian tujuan organisasi, karena pemimpin organisasi bisa menyampaikan informasi mengenai tujuan organisasi secara tepat, cepat, efektif dan efisien kepada seluruh pegawai. Dalam hal komunikasi yang efektif dan efisien, disyaratkan bahwa komunikator (penyampai komunikasi) harus dalam kondisi siap untuk melakukan komunikasi. Komunikator yang siap untuk berkomunikasi berarti harus siap dalam banyak hal serta memahami dan menguasai berbagai komponen komunikasi, seperti siap secara fisik dan mental berada dalam kondisi yang baik.

Disamping lingkungan kerja dan komunikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, masih ada faktor lainnya yaitu faktor beban kerja. Beban kerja yang terlalu banyak pada setiap karyawan, dan tidak merata bagi setiap karyawan, juga akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Untuk itu usaha peningkatan kepuasan kerja perlu dilakukan sesuai dengan beban kerja yang semakin hari semakin bertambah, serta dilakukan secara berkesinambungan agar kualitas pelayanan dapat maksimal, yang hasilnya dapat tercermin pada semangat kerja dan kepuasan kerja pribadi.

Tuntutan tugas yang terlalu besar yang terkadang melebihi kemampuan karyawan akan menimbulkan tekanan tersendiri bagi karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan, puncaknya timbullah stres. Selain itu, ketidakjelasan dan ketidaktahuan dari karyawan berkaitan dengan perannya di dalam organisasi juga dapat menjadi pemicu stres kerja karyawan. Demikian juga, pengaruh dukungan atasan dan rekan kerja juga sangat mempengaruhi karyawan didalam bekerja. Kurangnya dukungan rekan sekerja berupa rendahnya kekompakan dan kerja sama diantaranya, bersikap membiarkan saja, ataupun ada konflik-konflik internal antar karyawan akan menimbulkan kemalasan karyawan untuk bekerja, karena rendahnya dukungan tersebut. Bentuk dukungan dari atasan tidak kalah pentingnya terhadap semangat karyawan di dalam bekerja. Pengawasan yang baik dari atasan dan penghargaan terhadap hasil kerja karyawan akan melemahkan tingkat stres karyawan, karena karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, akan dapat meningkatkan semangat kerja dan akan mencintai pekerjaannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja yang merupakan sebagian kecil faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam organisasi. Untuk itu, dalam menyempurnakan kegiatan penelitian ini, penulis mengangkat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RPSAD) Gatot Soebroto Ditkesad sebagai objek penelitian.

Instalasi Gawat Darurat RPSAD Gatot Soebroto Ditkesad, merupakan instalasi yang menangani pelayanan perawatan kesehatan darurat selama 24 jam terhadap pasien yang dalam kondisi gawat darurat. Oleh karena itu, pelayanan perawatan kesehatan pasien harus menjadi prioritas utama. Pelayanan perawatan kesehatan pasien tersebut harus dilaksanakan oleh perawat kesehatan yang handal dan profesional, serta perawat yang selalu merasakan kepuasan dalam melaksanakan tugasnya agar pasien mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga pasien merasa puas dan memiliki harapan kesembuhan yang optimal.

Begitu pentingnya peran perawat yang handal dan professional bagi Instalasi Gawat Darurat dalam pelaksanaan pelayanan perawatan kesehatan. Untuk itu perlu adanya pengelolaan dan pengorganisasian perawat secara terarah dan berkesinambungan, sehingga berdampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Kualitas pelayanan perawatan kesehatan suatu rumah sakit, merupakan produk akhir dari rumah sakit. Dengan kualitas pelayanan perawatan kesehatan yang tinggi, akan menjamin kepuasan pasien sebagai pelanggan dari satu rumah sakit.

Untuk mendapatkan suatu kepuasan kerja bagi perawat dalam pelayanan perawatan kesehatan darurat selama 24 jam terhadap pasien yang dalam kondisi gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat, harus dapat diciptakan adanya lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi yang berlangsung secara efektif dan efisien, dan beban kerja yang merata bagi setiap perawat perawat. Oleh karena itu kebutuhan akan perawat yang memiliki kepuasan dan mencintai pekerjaannya, sangat diperlukan.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perawatan kesehatan darurat terhadap pasien yang dalam kondisi gawat darurat, maka sudah seharusnya dilaksanakan oleh tenaga medis atau perawat yang memiliki kepuasan dalam

bekerja, dalam rangka mendapatkan suatu pelaksanaan pelayanan perawatan kesehatan yang optimal dan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien yang dalam kondisi gawat darurat. Keberhasilan yang dicapai dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, juga merupakan keberhasilan dari RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad dalam pelayanan kesehatan secara umum. Oleh karena itu, dalam rangka upaya untuk terus meningkatkan kepuasan kerja perawat, diperlukan kondisi yang baik antara lain dalam hal sebagai berikut : a) Lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman.; b) Komunikasi yang baik dan lancar antar para perawat, antara perawat dengan tenaga dokter, maupun antara perawat dengan pasien.; c) Beban kerja yang merata bagi setiap perawat.; d) Kepuasan kerja yang menyenangkan.; e) Semangat kerja yang tinggi, bagi setiap perawat.

Menurut data hingga bulan Oktober 2014, bahwa rata-rata jumlah pasien dengan kondisi gawat darurat yang dilayani sekitar 55 pasien per hari atau selama 24 jam, termasuk hari libur atau hari besar dan mungkin terus bertambah dari hari kehari. Pelaksanaan pelayanan perawatan kesehatan terhadap pasien dilaksanakan atau dilayani oleh 48 tenaga perawat dan 10 tenaga dokter, serta bertugas secara bergantian dalam 3 sift setiap harinya, yaitu sift pagi, sift siang dan sift malam.

Dengan begitu banyaknya pasien dalam setiap harinya, sehingga terjadi antrian pasien yang menunggu untuk dilayani, sementara itu di Instalasi Gawat Darurat tidak tersedia ruang tunggu untuk pasien dan keluarga pasien, ditambah lagi dengan terbatasnya jumlah tempat tidur, maka pasien yang menunggu masih ditempatkan pada kursi roda atau di tandu tempat evakuasi pasien yang baru datang. Akibatnya keadaan ruangan gawat darurat terasa cukup ramai dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga mengganggu para perawat yang sedang melaksanakan pekerjaan pelayanan kesehatan. Akibat lainnya adalah terjadinya kondisi yang kurang nyaman dan aman di ruang gawat darurat.

Sementara itu, jumlah pasien yang datang dan dilayani tidak merata pada setiap sift dalam setiap harinya, termasuk hari libur atau hari besar, sedangkan tenaga medis (perawat dan dokter) adalah sama jumlahnya untuk setiap sift. Akibatnya terjadi beban pekerjaan yang tidak merata dalam setiap sift yang berarti juga terjadi beban kerja yang tidak merata terhadap setiap perawat.

Dengan kondisi seperti di atas, serta dengan beban kerja yang demikian banyaknya, dan jumlahnya yang mungkin bertambah dari hari kehari, serta dengan jumlah tenaga medis yang melayani relatif sedikit, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dari perawat, karena para perawat merasakan kelelahan dalam bekerja, yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan perawatan kesehatan. Oleh karena itu suasana kerja yang kondusif perlu diciptakan, demikian juga terhadap komunikasi yang berlangsung harus dalam kondisi baik, serta beban kerja yang merata bagi setiap perawat agar pelaksanaan pelayanan kepada pasien dengan kondisi gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat, dapat dioptimalkan lagi dalam rangka memberikan harapan kepada pasien akan kesembuhan yang optimal.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa adanya permasalahan terhadap kepuasan kerja perawat dalam pelaksanaan pelayanan perawatan kesehatan saat ini di Instalasi Gawat Darurat. Sehingga kepuasan kerja perawat yang belum sepenuhnya menyenangkan, hal ini karena harus melayani perawatan kesehatan pasien dengan kondisi darurat dengan jumlah yang cukup banyak. Dari pengamatan selama ini, bahwa semua permasalahan yang timbul tersebut terjadi karena disebabkan berbagai faktor, antara lain :

- a. Kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya kondusif dan nyaman, sehingga pelaksanaan tugas dari perawat kadang kala terganggu.
- b. Kondisi komunikasi yang belum sepenuhnya baik dan lancar antar tenaga medis, dimana kadang kala terjadi salah komunikasi (miskomunikasi), sehingga dapat mengganggu komunikasi antara perawat dengan pasien.
- c. Kondisi beban kerja yang cukup banyak dan tidak merata bagi setiap perawat, sehingga kadang kala sering terjadi penundaan pelayanan perawatan kesehatan terhadap pasien, sehingga waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi lama.
- d. Pimpinan belum sepenuhnya memperhatikan dan memahami akan kebutuhan dan kesulitan bawahanya.
- e. Kondisi semangat kerja dari sebagian besar perawat yang masih belum optimal.
- f. Kondisi kepuasan kerja yang belum sepenuhnya menyenangkan, hal ini karena harus melayani perawatan kesehatan pasien dengan kondisi darurat dengan jumlah yang cukup banyak.

Keseluruhan permasalahan tersebut di atas, telah menjadi faktor penghambat yang semakin menampakkan dimensinya secara luas apabila tidak ditangani, lambat laun akan dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja perawat, yang pada akhirnya akan dapat menurunkan kualitas pelayanan perawatan kesehatan terhadap pasien dengan kondisi gawat darurat. Jika kualitas pelayanan perawatan kesehatan menurun, maka pasien akan menjadi tidak puas, sehingga harapan pasien akan kesembuhan yang optimal menjadi menurun. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang baik, sistem komunikasi yang baik, serta mengurangi tingkat stress kerja yang dialami perawat agar perawat tetap memiliki semangat bekerja untuk mencapai hasil sebagaimana yang dikehendaki, yang akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, semua potensi yang dimiliki tenaga medis terutama tenaga perawat dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai kemampuannya, sehingga pelaksanaan tugas dari perawat berhasil guna dan berdaya guna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas mengenai kondisi baik perawat maupun lingkungan kerja di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad dan dihubungkan dengan penjelasan singkat mengenai lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Hal ini menjadi menarik bagi penulis untuk dilakukan penelitian mengenai seberapa besar kepuasan kerja perawat jika diukur melalui faktor lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja. Oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad”**.

I.2 Batasan Permasalahan

Berbagai faktor yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, menunjukkan berbagai kemungkinan yang diduga memiliki keterkaitan satu sama lain. Agar penelitian ini lebih memiliki fokus yang jelas, maka perlu dibatasi pada masalah yang terkait antara lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

I.3 Perumusan Masalah

Dari berbagai penjelasan di atas, berkaitan dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat, dirumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat.
2. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat.
3. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat.
4. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui keterkaitan antara lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

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 Manajemen Sumber Daya Manusia.
- 2) Bagi UPN “Veteran” Jakarta, di harapkan tesis ini dapat menambah dan melengkapi hasil-hasil penelitian tentang Manajemen Sumber Daya Manusia 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 Gawat Darurat RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.