

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk menciptakan kesadaran, kemauan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat, sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dalam kehidupannya. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Karena fungsi utama sebuah rumah sakit adalah melaksanakan pelayanan kesehatan, maka pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen rumah sakit.

Di antara semua kategori sumber daya manusia di rumah sakit, perawat merupakan tenaga mayoritas dan peranannya sangat menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Keberadaan perawat yang merupakan ujung tombak harus benar-benar diperhatikan dan dikelola secara profesional. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga perawat perlu mendapat perhatian dari pimpinan rumah sakit. Satu hal yang patut diperhatikan adalah kepuasan kerja yang mempengaruhi produktivitas dan prestasi kerja seseorang. Perawat-perawat yang mendapatkan kepuasan kerja akan memberikan pelayanan yang lebih baik dan bermutu kepada pasien-pasien rumah sakit sehingga kepuasan pasien akan terpenuhi.

Kepuasan kerja merupakan wujud dari persepsi seseorang yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku terhadap pekerjaan. Kepuasan juga merupakan suatu bentuk interaksi manusia dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa orang telah melakukan manajemen perilaku yang efektif.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat, antara lain iklim organisasi, komunikasi, lingkungan kerja, fasilitas kerja, dan *burnout* (kejenuhan kerja).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah iklim organisasi. Iklim organisasi merupakan gambaran kolektif yang bersifat umum terhadap suasana kerja organisasi yang membentuk harapan dan perasaan seluruh perawat sehingga kinerja organisasi dapat meningkat. Untuk menciptakan iklim yang kondusif seorang atasan harus memiliki komunikasi yang baik dengan bawahan sehingga dapat berinteraksi dengan harmonis dan penuh keakraban serta dapat memberikan suatu motivasi atau dorongan yang penuh untuk meningkatkan kinerja agar tujuan pencapaian organisasi dapat terwujud.

Setiap perawat mendambakan iklim yang menyenangkan dan kondusif, agar mereka dapat bekerja dengan baik dan profesional. Maka perlu diciptakan suatu iklim organisasi yang mampu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi, rasa tanggung jawab yang besar, loyalitas pada organisasi, kerjasama yang baik, yang pada akhirnya dapat mewujudkan kepuasan kerja perawat. Kenyataannya, para perawat merasa prestasi yang mereka capai kurang dihargai oleh atasan. Sebagian perawat merasa perhatian pimpinan terhadap para perawat kurang, terutama

kurangnya perhatian pimpinan dalam mendengarkan masukan-masukan atau keluhan dari perawat, dan kurangnya komunikasi pimpinan dengan bawahan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari, juga kurangnya motivasi yang diberikan pimpinan dalam melaksanakan tugas. Ditambah belum ada bentuk penghargaan yang diberikan untuk perawat-perawat yang mempunyai prestasi dan kinerja yang baik. Hal seperti itu akan mempengaruhi kepuasan perawat dalam bekerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan menyampaikan informasi melalui pertukaran pikiran, pesan, atau informasi, dengan melalui pembicaraan, visual, sinyal, tulisan, atau perilaku. Ini merupakan pertukaran informasi yang terjadi antara dua atau sekelompok orang. Komunikasi di lingkungan rumah sakit diyakini sebagai modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada konsumennya. Konsumen dalam hal ini juga menyangkut dua sisi yaitu konsumen internal dan konsumen eksternal. Konsumen internal melibatkan unsur hubungan antar individu yang bekerja di rumah sakit, baik hubungan secara horizontal ataupun hubungan secara vertikal. Hubungan yang terjalin antar tim multidisiplin termasuk keperawatan, unsur penunjang lainnya, unsur administrasi sebagai provider merupakan gambaran dari sisi konsumen internal. Sedangkan konsumen eksternal lebih mengarah pada sisi menerima jasa pelayanan, yaitu klien baik secara individual, kelompok, keluarga maupun masyarakat yang ada di rumah sakit.

Seringkali hubungan buruk yang terjadi pada suatu rumah sakit, diprediksi penyebabnya adalah buruknya sistem komunikasi antar individu yang terlibat dalam sistem tersebut, seperti yang muda harus menghormati yang tua, yang lebih lama bekerja dengan yang baru bekerja, yang berpendidikan dengan yang kurang berpendidikan serta menurunnya kerjasama antara perawat. Berdasarkan fenomena tersebut komunikasi yang kurang baik akan memberikan implikasi pada ketidakpuasan kerja bagi perawat.

Rumah sakit sebagai organisasi yang menyediakan pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang tidak sama dengan organisasi lainnya. Adanya karakteristik tersebut menyebabkan lingkungan kerja yang ada di rumah sakit berbeda dengan organisasi lainnya. Lingkungan kerja adalah tempat dimana perawat melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan perawat untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi perawat. Jika perawat menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka perawat tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja tersendiri. Namun kenyataannya tidak dipungkiri bahwa sebagian besar tatanan pelayanan kesehatan tidak memberikan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat.

Masalahnya bermacam-macam, contoh kecilnya pada ruang inap pasien, terkadang penuh sesak. Bukan karena jumlah pasien yang banyak akan tetapi disesaki oleh jumlah pengunjung yang membeludak di samping tempat tidur atau dalam bangsal pasien. Kondisi seperti ini membuat perawat sangat terbatas dalam

melakukan tindakan, bahkan kadang kala perawat mendapat perlakuan kasar (secara fisik maupun psikologis) dari keluarga pasien karena menganggap perawat gagal atau lalai dalam merawat anggota keluarganya. Kondisi membludaknya pengunjung adalah kondisi yang wajar terjadi mengingat sistem kekerabatan bagi kita masyarakat timur masih sangat tinggi. Belum lagi rendahnya intensitas perawatan yang diberikan terhadap pasien yang memiliki tingkat ketergantungan yang sangat tinggi sehingga keluarga merasa sangat perlu untuk mendampingi pasien selama 24 jam. Lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti itu akan menjadikan perawat merasa kurang puas dalam bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah fasilitas kerja. Fasilitas kerja merupakan alat atau sarana yang dibutuhkan seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan. Tenaga perawat sebagai tulang punggung rumah sakit membutuhkan fasilitas dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Perawat lebih mudah menyelesaikan tugasnya apabila didukung dengan fasilitas yang lengkap. Dengan adanya fasilitas kerja, perawat akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja dan kepuasan agar mendapatkan hasil yang diharapkan oleh rumah sakit.

Namun, kenyataannya ditemukan rumah sakit dengan fasilitas kerja yang kurang memadai. Fasilitas yang dianggap belum lengkap seperti alat-alat pendukung keperawatan. Tidak lengkapnya alat-alat tersebut akan mengakibatkan perawat tidak akan bekerja secara maksimal. Belum lagi keterbatasan sarana seperti kamar ganti dan ruangan khusus untuk perawat ketika ingin istirahat

sejenak. Keterbatasan sarana ini mengakibatkan perawat merasa tidak puas dalam mengaktualisasikan diri ketika bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah *burnout* (kejenuhan kerja). *Burnout* di tempat kerja merupakan keadaan yang tidak bisa dihindari. Kenyataan menunjukkan ada individu yang dapat bertahan dan mengatasi situasi yang menekan tersebut, namun ada juga yang tidak dapat bertahan. Pekerjaan perawat memiliki beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut antara lain, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat. Ada beberapa tatanan pelayanan yang mempekerjakan perawat dengan beban kerja yang berlebih (*overload*). Terkadang dalam satu shift jaga satu perawat harus melayani sebanyak 8-10 pasien.

Belum lagi pasien yang dilayani memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi, karena sangat jarang manajemen rumah sakit yang mengatur jumlah shift perawat berdasarkan tingkat dependensi pasien. Pengaturan shift diatur berdasarkan jadwal yang sangat kaku dan hanya berdasarkan tenaga yang tersedia. Bila perawat jaga kebetulan merawat pasien yang berjumlah sedikit berarti itu adalah keberuntungannya dan bila kebetulan merawat pasien dengan jumlah besar berarti itu adalah resikonya.

Pada saat yang sama, perawat dituntut untuk mampu bekerja dalam tim sehingga konflik interpersonal biasanya tidak dapat dihindari. Tanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan orang lain, beban kerja yang berat, keharusan untuk selalu berhubungan dengan masalah hidup atau mati, dan gambaran tentang

konsekuensi yang berat yang harus ditanggung jika melakukan kesalahan, akan menambah tekanan pada perawat. Stres yang berkepanjangan dapat memperburuk kondisi emosional, fisik, dan mental perawat, yang kemudian dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental karena terkurasnya energi untuk menghadapi stres yang terus menerus. Stres kerja yang terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. *Burnout* dapat berdampak pada memburuknya kondisi fisik, mental, dan emosional, serta pada performa dan kepuasan kerja perawat, sehingga dapat memperburuk citra pelayanan rumah sakit, dan lebih lanjut dapat membahayakan kondisi pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan, yang meliputi pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan pelayanan umum lainnya. Perawat di rumah sakit tersebut dituntut untuk selalu siap dalam melayani pasien. Mereka harus memberikan pelayanan kesehatan dengan baik tanpa membedakan kondisi pasiennya. Mereka berinteraksi dengan jumlah pasien yang tidak sedikit dan berbeda kepribadiannya. Maka, perawat di sana rentan terkena *burnout* (kejenuhan kerja). Kondisi seperti itu jika tidak segera diatasi dapat mengakibatkan penurunan kepuasan kerja perawat. Akibat perawat yang tidak puas dalam bekerja yaitu menurunnya kualitas pelayanan kepada pasien-pasien. Hal ini dapat merugikan pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi memiliki permasalahan yang berkenaan dengan perawat, yaitu

mengenai *burnout* (kejenuhan kerja) dan kepuasan kerja. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bekasi.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat menyebabkan kepuasan kerja rendah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Iklim organisasi yang kurang kondusif
2. Komunikasi yang kurang baik
3. Situasi lingkungan kerja yang kurang kondusif
4. Fasilitas kerja yang kurang memadai
5. Tingkat *burnout* (kejenuhan kerja) tinggi

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, terdapat banyak faktor yang dapat menurunnya kepuasan kerja, sehingga dalam penelitian ini perlu pembatasan masalah agar hasil penelitian ini tidak menyimpang dari sasaran yang hendak dicapai. Selain itu, dikarenakan juga keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka peneliti hanya membatasi permasalahan pada hubungan antara *burnout* (kejenuhan kerja) dengan kepuasan kerja.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara *burnout* (kejenuhan kerja) dengan kepuasan kerja pada perawat?”.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti, sebagai sarana untuk menambah wawasan mengenai cara berpikir ilmiah dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman dalam memahami masalah mengenai bidang perkantoran khususnya bidang sumber daya manusia.
2. Rumah Sakit, sebagai bahan masukan untuk memudahkan rumah sakit dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan *burnout* (kejenuhan kerja) serta peningkatan kepuasan kerja.
3. Mahasiswa, sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan mengenai khususnya bidang sumber daya manusia. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pelengkap informasi dan referensi berbagai kajian tema-tema tentang sumber daya manusia.
4. Masyarakat, sebagai bahan tambahan pengetahuan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai bidang perkantoran khususnya bidang sumber daya manusia.