

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan dasar publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pada masa Globalisasi seperti saat ini pelayanan publik harus berkembang beriringan dengan perkembangan teknologi guna melayani masyarakat secara menyeluruh dan merata. Teknologi sangat mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik untuk terus dapat melayani masyarakat secara optimal dan terus menerus.

Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Setiap Lembaga yang menjadi penyelenggara di

Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar yang tinggi.

Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia (RSU UKI) merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang terletak di Jalan Mayjen Sutoyo No.2 Jakarta Timur kode pos:13630. RSU UKI diresmikan pada tanggal 1 Desember 1973 oleh Menteri Kesehatan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, pada tahun itu rumah sakit masih bernama RS. Puskesmas Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia karena tujuannya sebagai tempat *Teaching Hospital* untuk mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1962. RSU UKI memiliki motto yaitu "*Melayani Bukan Dilayani*"

Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia merupakan salah satu rumah sakit yang bergerak bersama pemerintah Indonesia karena menjadi Rumah Sakit yang memiliki layanan BPJS. Pelayanan yang diberikan RSU UKI bukan semata mata hanya untuk mengikuti peraturan dari pemerintah saja, melainkan dikarenakan motto dari rumah sakit yaitu melayani bukan dilayani merupakan salah satu alasan RSU UKI turut berpartisipasi dalam melayani masyarakat di Indonesia.

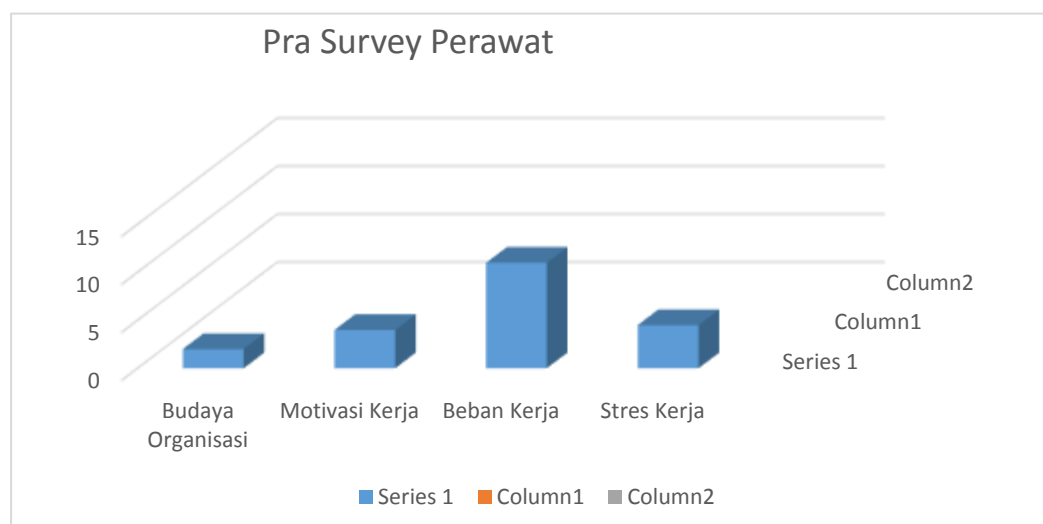
RSU UKI tidak hanya berkerja sama dengan pemerintah tapi RSU UKI juga berkerja sama dengan pihak akademisi dalam menyelenggarakan program magang bagi mahasiswa kedokteran, tidak hanya mahasiswa kedokteran yang berasal dari Fakultas Kedokteran UKI saja melainkan dari beberapa perguruan tinggi lain yang memiliki mahasiswa kedokteran serta memberikan praktek magang bagi siswa-siswi SMK yang ingin melakukan praktek magang di RSU UKI.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tingkat kepuasan kerja pada perawat rawat inap di RSUD UKI, hal tersebut dikarenakan perawat harus merawat dengan segenap hati dan jiwa dalam memberikan pelayanan terhadap para pasiennya dan karena itu juga kondisi perawat harus selalu merasakan puas dalam bekerja agar ia bisa bekerja secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak DIKLAT RSUD UKI diketahui jika kepuasan kerja dipengaruhi budaya organisasi, motivasi bekerja, oleh ringan atau beratnya suatu beban pekerjaan seorang perawat dan beban tersebut dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya stres kerja jadi dapat diambil kesimpulan beban kerja seorang perawat mempengaruhi stres kerja dan kedua faktor tersebut berdampak kepada kepuasan kerja perawat tersebut.

Rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh para perawat RSUD UKI dapat disebabkan oleh beberapa faktor-faktor diatas merupakan hasil wawancara dan menurut hasil pra *survey* yang dilakukan kepada 25 perawat RSUD UKI mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

### 1.1 Tabel Pra Survey 25 Perawat



Budaya yang diterapkan dalam rumah sakit sangat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis perawat yang bekerja dalam rumah sakit tersebut. Dalam RSUD UKI dengan motto yang melayani bukan dilayani saja bisa kita ambil kesimpulan jika perawat harus dan diwajibkan untuk terus melayani para pasien secara optimal tanpa perlu memikirkan apakah yang akan perawat itu dapatkan setelah ia berhasil melayani. Hal tersebut baik dalam meningkatkan tingkat pelayanan kesehatan masyarakat. Akan tetapi rumah sakit sampai lupa jika terlalu banyaknya pasien tidak berbanding lurus dengan jumlah para perawat dan perawat pun harus terus memforsir dirinya untuk terus melayani dan menyebabkan perawat mulai tidak optimal dalam bekerja kembali esok harinya. Budaya organisasi memang bagus asalkan ditempatkan pada kondisi dan situasi yang sangat mendukung.

Perawat dalam melakukan pelayanan memang harus prima untuk mencegah atau meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, maka dari itu peran rumah sakit dalam memberikan dukungan terhadap perawat agar perawat bisa bekerja secara maksimal, namun pada kenyataannya karena kesibukan perawat ia mulai merasa bosan karena ia harus terus melayani dan mendapatkan sedikit apresiasi dari rumah sakit, jika ia melakukan hal benar bagi masyarakat itu sudah seharusnya akan tetapi jika ia melakukan hal yang salah maka ia harus dituntut secara hukum.

Hal tersebut yang membuat para perawat jadi minim akan motivasi karena secara tidak langsung perawat harus dituntut untuk menjadi sempurna. Perawat juga pasti memiliki keluarga, dengan seiring tingkat kesibukan perawat dapat menyebabkan kurangnya rasa perhatian perawat terhadap keluarganya karena ia sibuk bekerja tanpa mengenal waktu, maka dari itu banyak perawat yang

menceritakan ia sering mengalami masalah keluarga karena kesibukannya melayani pasien hingga lupa untuk memberikan pelayanan utama terhadap keluarga. Semakin banyaknya masalah dari tempat kerja dan rumah tempat ia tinggal maka semakin berat untuk seorang perawat dapat termotivasi dalam bekerja.

Jumlah pekerjaan dengan tingkat kerumitan pekerjaan tersebut berdampak besar terhadap beban pekerjaan seorang perawat, kemampuan seorang perawat dalam mengatasi beragam macam pasien merupakan kemampuan yang sudah dilatih saat program kependidikan keperawatannya. Beban kerja yang berlebihan dapat berdampak buruk terhadap kepuasan kerja seorang perawat dan membuat tingkat stres kerja pun dapat berpengaruh secara mutlak.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa perawat di RSUD UKI, perawat pertama yang saya wawancarai menyatakan jika beban kerja yang diterimanya menjadi berlebihan ketika diadakannya program pemerintah yang mensubsidi kesehatan dalam bentuk program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang membuat masyarakat menengah kebawah dapat mendapatkan pelayanan kesehatan secara murah dan mudah, hal tersebut membuat melonjaknya jumlah pasien yang harus dilayani dalam rumah sakit tersebut membuat para perawat merasakan beban kerja yang berlebihan.

Menjadi seorang perawat rawat inap bukan suatu pekerjaan yang mudah dikarenakan perawat rawat inap harus menjaga 24 jam dibagi dengan satu pasien untuk beberapa perawat yang sedang bertugas untuk merawat secara inap pasien di rumah sakit, pekerjaan yang menyita waktu yang sangat lama tersebut dapat

membuat beban dalam pikiran seorang perawat, karena tidak hanya pasien yang harus dipikirkan seorang perawat akan tetapi keluarga juga perlu diperhatikan dan karena tersebut beberapa perawat yang saya wawancara mengakui jika mereka jadi kehilangan momen pertumbuhan dari anaknya yang menyebabkan keluarga jadi kurang mendukung pekerjaannya tersebut.

Perawat kedua yang saya wawancarai menyatakan jika tingkat kerumitan dalam melayani pasien sangat tinggi, karena semua berurusan dengan nyawa seorang manusia. Hal tersebut membuat tidak bisa asal dalam mengambil sebuah keputusan, karena nyawa seseorang yang dipertaruhkan, seorang perawat juga harus bisa berkerjasama baik dengan dokter yang sedang bertugas dalam mengambil suatu keputusan terhadap pasien yang sedang dilayani. Tingkat kerumitan tersebut sangat jelas dipengaruhi oleh nyawa pasien yang sedang dirawat.

Tuntutan dari beragamnya pekerjaan sebagai perawat menjadikan perawat mudah mengalami depresi dikarenakan tuntutan yang diberikan melebihi batas kemampuan seseorang. Hal tersebut dapat mempengaruhi kondisi psikis seorang perawat, karena perawat dapat merasakan tingginya stres kerja akibat dari tekanan rekan kerja, dokter yang bertugas atau resiko ketika sedang merawat seorang pasien.

Stres kerja yang tinggi dapat mempengaruhi terganggunya perawat dalam mengambil suatu keputusan yang berisiko tinggi terhadap pasien yang sedang dirawat. Ketika stres kerja yang dialami perawat tinggi dapat mempengaruhi

kondisi fisik dan mental perawat dan dapat menyebabkan kurang optimalnya seorang perawat dalam bekerja dan dapat membuat perawat bisa salah dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan jika stres kerja perawat rendah itu dapat berdampak baik bagi kinerja seorang perawat tersebut dan dapat membuat perawat menjadi optimal dalam bekerja melayani masyarakat secara menyeluruh dalam rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat lainnya peneliti mendapatkan informasi bahwa tekanan dari dokter yang kurang bisa berkerja sama sangat mempengaruhi kondisi fisik dan mental seorang perawat yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan kondisi perawat dalam merawat pasien dan hal tersebut dapat berbahaya jika kondisi tersebut terus berlanjut.

Mengenai hal imbalan ketika seorang melakukan lembur dalam berkerja memang sangat memenuhi standar uang lembur seorang perawat akan tetapi permasalahannya bukan mengenai jumlah dari uang lembur, melainkan dari pihak manajemen rumah sakit yang sering menunda uang lembur dengan beragam alasan yang menyebabkan perawat sering mengeluhkan mengenai hal tersebut, ketika perawat merasakan penundaan akan uang lembur membuat tingkat stres kerja seorang perawat dapat meningkat karena didorong dengan kebutuhan-kebutuhan pokok seorang perawat yang harganya meningkat tidak dapat terpenuhi tepat waktu. Hal seperti sangat mempengaruhi kondisi psikis seorang perawat dalam bekerja yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja perawat.

Perawat juga mengeluhkan masalah tingginya jumlah pekerjaan tidak diimbangi dengan apresiasi yang diberikan oleh tempat kerja membuat perawat merasa tidak dianggap penting dalam proses berlangsungnya suatu pelayanan dalam rumah sakit tersebut. Perawat lainnya menyatakan dengan tingginya resiko dalam melayani perawat hal tersebut yang menjadi tanggung jawab yang berat bagi seorang perawat dalam melakukan pekerjaanya.

Perawat yang saya wawancarai merasakan hal yang sangat membuat mental dalam bekerjanya menjadi turun ketika pasien yang dirawat meninggal dunia padahal yang dilakukannya sesuai dengan peraturan dari rumah sakit dan instruksi dari dokter yang bertugas, akan tetapi nyawa seorang manusia memang sudah Tuhan yang mengatur namun keluarga dari pasien pasti memiliki hak untuk memprotes masalah kematian dari sanak keluarganya. Hal tersebut dapat membuat perawat merasa disalahkan oleh keluarga pasien pada nyatanya perawat sudah melakukan jika semua yang dilakukan sudah sesuai prosedur.

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dapat disebabkan oleh beragam faktor yang mempengaruhi seperti budaya organisasi, motivasi kerja, tingkat beban kerja dan tingkat stres kerja yang dialami. Dalam hal ini tempat kerja tidak bisa salah dalam mengambil keputusan karena dengan tidak mementingkan kepuasan kerja perawat maka akan berdampak fatal pada pelayanan rumah sakit tersebut, maka dari itu kepuasan kerja seorang perawat harus terus dijunjung paling tinggi agar proses mengobati terus berjalan dan meminimalisir tingkat kecelakaan saat melayani seorang pasien.



Berdasarkan latar belakang diatas kepuasan kerja banyak dipengaruhi faktor budaya organisasi, motivasi kerja, tingginya beban kerja, tingginya stres kerja yang dirasakan oleh perawat maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja terhadap perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderati oleh Stres Kerja terhadap perawat rawat inap di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, valid, dan benar) serta dapat dipercaya (dapat diandalkan atau *reliable*) mengenai:

1. Pengaruh positif antara beban kerja terhadap stres kerja pada perawat rawat inap RSUD UKI.

2. Pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat rawat inap RSUD UKI.
3. Pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh stres kerja pada perawat rawat inap RSUD UKI

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu dan pengetahuan peneliti serta memahami masalah-masalah dalam sumber daya manusia yang khususnya mengenai kepuasan kerja perawat rawat inap.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini mampu memberikan informasi dan saran bagi rumah sakit dalam menghadapi masalah yang terjadi terhadap perawat rawat inap di RSUD UKI dalam menyikapi masalah beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja perawat rawat inap.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan kajian bagi penelitian selanjutnya yang membahas hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.