

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang dimana menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang melengkapi atau menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu tempat unit dalam pelayanan kesehatan bagi semua masyarakat. Menurut karakteristiknya unit pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap membantu dalam meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Saat ini, rumah sakit berkembang menjadi salah satu industri jasa yang memiliki tugas dalam mengobati dan pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai industri jasa, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat berguna dalam melayani masyarakat dan merupakan kunci keberhasilan pelayanan rumah sakit. Salah satu SDM terpenting dalam rumah sakit adalah perawat, karena selain jumlahnya yang dominan (50% - 60% dari seluruh tenaga yang ada), mereka memberikan pelayanan 24 jam sehari selama tujuh hari dalam seminggu serta mempunyai kontak dengan pasien. Perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi dan kemampuan dalam kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan atau bertanggung jawab dalam profesinya. Menurut pendapat lain, perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai pendidikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Jadi dapat disimpulkan bahwa perawat adalah tenaga profesional yang memiliki tugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan dimana perawat merupakan petugas kesehatan yang mendampingi pasien selama 24 jam.

Menurut Cascio (2018), *quality of work life* diartikan sebagai salah satu tujuan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pegawai. Cascio (2018)

juga mengatakan bahwa *quality of work life* dapat didefinisikan sebagai persepsi pegawai tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja. Ada empat faktor yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam *quality of work life*, yaitu partisipasi berupa keinginan keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan berbagai keputusan dalam pembuatan semua kebijakan, system imbalan yang merupakan suatu hal yang sangat penting karena semua pegawai membutuhkan imbalan yang dapat menutup kebutuhan pribadi dan keluarganya, restrukturisasi kerja mencakup pemberian kesempatan bagi pegawai untuk mendapatkan pekerjaan yang tertantang (*enrichment*) dan lingkungan kerja dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Peningkatan *quality of work life* pada seseorang akan memberikan dampak positif untuk seseorang untuk berperilaku baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar. Peningkatan *job satisfaction* (kepuasan kerja). Peningkatan komitmen terhadap organisasi, serta kinerjanya dalam bekerja. Suasana kerja yang tercipta tersebut akan menciptakan kualitas kehidupan kerja (QWL) yang kondusif dalam mencapai tujuan organisasi. *quality of work life* dan lingkungan kerja yang memiliki potensi dalam peningkatan komunikasi, motivasi, dan kapasitas. Peningkatan-peningkatan tersebut akan diubah dalam peningkatan kinerja yang dapat menimbulkan rasa puas dalam melakukan pekerjaan bagi pegawai.

Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Motivasi merupakan suatu penggerak yang berasal dari diri sendiri. Inilah moto utama dalam menciptakan kinerja yang tinggi. Tanpa motivasi yang tulus, tidak mungkin tercipta kinerja yang tinggi. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi dalam aktivitas pekerjaannya akan lebih mudah dalam mencapai kepuasan kerjanya. Hal itu disebabkan adanya dorongan untuk lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan. Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik, diyakini dapat meningkatkan efektifitas organisasi serta memberi keuntungan walaupun dalam suasana penuh persaingan (Dharma, 2017:40). Salah satu bentuk pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik dimana perusahaan harus mampu menciptakan suasana kerja yang akan menimbulkan kepuasan kerja

sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang lebih optimal. Adanya hasil yang optimal pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan prestasi kerja karyawan.

Motivasi didefinisikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motivasi pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada pencapaian tujuan mencapai sasaran kepuasan (projo dan Handoko, 2017). Motivasi merupakan upaya bersama dengan sifat-sifat individual dan bantuan keorganisasian. Seseorang yang sangat termotivasi yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi di mana ia bekerja.

Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Konsep motivasi merupakan sebuah konsep penting dalam studi tentang prestasi kerja individual. Dengan kata lain, motivasi merupakan sebuah determinan penting bagi kinerja individual. Jelas kiranya, bahwa motivasi bukan satu-satunya determinan, karena masih ada variabel-variabel lain yang turut mempengaruhinya seperti: Upaya (kerja) yang dikerahkan, Kemampuan orang yang bersangkutan, Pengalaman (kerja) sebelumnya. Motivasi dapat bersifat positif ataupun negatif. Motivasi positif yang kadang-kadang dinamakan orang "motivasi yang mengurangi perasaan cemas" (*anxiety reducing motivation*) atau "pendekatan wortel" (*the carrot approach*) di mana orang ditawarkan sesuatu yang bernilai (misalnya imbalan berupa uang, pujian, dan kemungkinan untuk menjadi karyawan tetap) apabila kinerjanya memenuhi standar yang ditetapkan.

Komitmen organisasi staf keperawatan masih tergolong rendah. Data menunjukkan bahwa 76% keterlibatan caregiver di Indonesia masih rendah (Ningsih, 2018, Mulyono, 2018). Rendahnya komitmen organisasi perawat menyebabkan kerugian bagi organisasi. Kehilangan masalah termasuk peningkatan biaya organisasi dan gangguan perawatan pasien (Shields dan Ward, 2020 dalam Lee, Chitpakdee dan Chontawan, 20217, berdampak negatif pada kepuasan kerja dan keselamatan perawat dan profesional kesehatan lainnya. Dapat mempengaruhi persepsi kualitas layanan pelanggan. Untuk mengurangi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Membangun komitmen organisasi terhadap keperawatan tidaklah mudah. Upaya ini bisa sulit dan memakan waktu sampai batas tertentu. Untuk membangun keterlibatan organisasi, organisasi harus memiliki kepercayaan (Payne, Huffman, dan Tremble, 2018, Mulyono, 2010; Chen, 2015). Agar perawat percaya diri dalam organisasi mereka, visi dan misi individu mereka harus selaras dengan visi dan misi organisasi mereka. Identifikasi pribadi tersebut dapat memotivasi perawat dan meningkatkan kepuasan kerja, yang dapat berdampak positif pada keterlibatan organisasi jika diberi kesempatan untuk pengembangan lebih lanjut (Mulyono, 2010). Mengidentifikasi orang-orang yang kuat dapat menginternalisasi nilai-nilai organisasi dan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Robbins dan Judge, 2014: 92).

Ada berbagai usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam hal ini adalah perawat yaitu dengan memperhatikan budaya organisasi (Bey, dan Dewi, 2018), intensif (Nurali, 2018) serta beban kerjanya. Menurut Rivai (2011) Beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang dilaksanakan sehari-hari dan dianggap sebagai beban. Saat menghadapi tugas, seorang perawat diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada waktu tertentu. Namun pada kenyataannya beban kerja perawat banyak yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Selain beban kerja, faktor lain yang harus diperhatikan untuk mencapai kepuasan kerja adalah stress kerja. Pada dasarnya profesi perawat adalah profesi yang rentan stress. Baumann (2020) juga mengatakan bahwa 50,9% perawat Indonesia diketahui mengalami stress kerja yang ditandai dengan sering merasa pusing, kurang istirahat akibat beban kerja yang terlalu banyak serta penghasilan yang rendah. Pertama, profesi perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Kedua, profesi ini menerapkan sistem kerja rotasi (shift). Rice (2017) menyebutkan bahwa kerja shift merupakan stressor yang dapat menyebabkan stress kerja bagi karyawan. Perawat yang bekerja diluar jam normal adalah mereka yang mendapat kerja shift malam. Hal ini bisa menyebabkan gangguan pada kesehatan perawat.

Fenomena menurunnya kepuasan kerja di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang diduga disebabkan oleh beban kerja. Berdasarkan informasi dari Kabag Personalia yang menunjukkan jumlah pasien semakin meningkat perbulannya dibandingkan dengan jumlah perawat yang tetap selama tahun 2017 yakni 38 orang. Beban kerja yang banyak akan menimbulkan kesalahan akibat ketidakmampuan mengatasi tuntutan kerja. Karena dari data rekapitulasi, pasien terbanyak ada diruang IGD (Instalasi Gawat Darurat). Pasien yang masuk dijalur IGD adalah pasien yang mengalami keadaan darurat dan harus segera mendapatkan pertolongan pertama. Hal tersebut membutuhkan tanggung jawab yang besar terutama keselamatan pasien dan konsentrasi yang tinggi saat melakukan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, MOTIVASI KERJA dan KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TEBET SOEPOMO JAKARTA SELATAN”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah pokok sebagai berikut :

1. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta?
3. Apakah komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta?
4. Apakah *quality of work life*, motivasi kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerjaperawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan perawat kerja Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta.
4. Untuk mengetahui seberapa besar *quality of work life*, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Tebet Soepomo Jakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan ini, maka hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi:

1. Bagi peneliti  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan digunakan sebagai upaya untuk mendapatkan pengalaman dan ilmu yang berharga dalam menulis karya ilmiah serta memperluas wawasan mengenai fungsi dan peran *quality of work life*, motivasi kerja serta komitmen organisasi yang menjembatani ilmu yang didapat di perkuliahan dengan yang di penelitian.
2. Bagi Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan sekaligus perbaikan terhadap penerapan kepuasan kerja.
3. Bagi pemerintah  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pemerintah untuk meninjau performa yang telah diberikan kepuasan kerjaserta masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kepedulian di bidang ekonomi.