

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat memuaskan para pelanggannya. Kepuasan merupakan representasi dari kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada para pasiennya. Kualitas pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas tenaga kesehatan yang bekerja di dalamnya (Indrawati, 2023).

Seiring dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah Tenaga Kesehatan di Indonesia mencapai 511.191 orang. Jumlah itu meningkat 16,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 438.234 orang (BPS, 2022). Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan, tingkat *turnover* Tenaga Kesehatan di Indonesia mencapai 7% pada tahun 2019 dan meningkat sebesar 14% pada tahun 2020. Hal ini dapat menindikasikan bahwa tingkat *turnover* di Indonesia sangat tinggi dan dapat menghambat perkembangan dan pertumbuhan rumah sakit maupun pelayanan kesehatan lain di Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2020). Salah satu hal yang mempengaruhi tingkat *turnover* adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja. Sumber daya manusia akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek pekerjaan dan individunya saling menunjang sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan

dengan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan karyawan. Sumber daya manusia seharusnya mendapat perhatian lebih dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena manusia memiliki pikiran, perasaan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi (Tan, 2022). Lumanaw menyatakan sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan penting yang dimiliki oleh perusahaan karena bertindak sebagai rencana sekaligus pelaksana dalam semua kegiatan yang dilakukan di perusahaan (Lumanaw et al, 2021).

RS SMH merupakan sebuah rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Minahasa Utara yang sedang berkembang. Keberhasilan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kepuasan kerja. Karyawan dengan kepuasan kerja yang baik akan memberikan pelayanan prima dan memiliki semangat yang baik dan ulet untuk bekerja (Susanto, 2020).

Permasalahan terkait banyaknya keluhan pegawai tersebut dapat didukung dengan teori yang sesuai pada buku Linda Powell berjudul *Conducting Hospital Employee Satisfaction* yang menyatakan bahwa penyebab ketidakpuasan kerja dapat beraneka ragam seperti penghasilan rendah, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan kerja yang tidak serasi, pekerjaan yang tidak sesuai serta berbagai faktor lainnya.

Kepuasan kerja juga dihubungkan negatif dengan keluarnya karyawan (*turnover intention*) tetapi faktor-faktor lain seperti kondisi pasar kerja, kesempatan kerja alternatif, dan panjangnya masa kerja merupakan kendala yang penting untuk meninggalkan pekerjaan yang ada (Alfiansyah, 2021). Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi.

Sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi (Tan, 2022).

Kasus *turnover intention* yang sering terjadi harus mendapat perhatian yang serius khususnya pada bidang kesehatan. Karena hal ini dapat menyebabkan adanya dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Irenawati mengatakan bahwa salah satu penyebab adanya kejadian *turnover* adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dipengaruhi faktor internal seperti psikologis, dukungan keluarga dan usia (Irenawati, 2020). Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan pada penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di RS Mata PBEC” bahwa kepuasan karyawan dipengaruhi oleh faktor; Kesempatan untuk maju berupa kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja, keamanan kerja yang merupakan keadaan yang sangat mempengaruhi perasaan karyawan dalam bekerja, gaji/upah dimana gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, perusahaan dan manajemen yang dikelola dengan baik (Isyandi, 2022).

Oleh karena itu, untuk mengetahui kepuasan kerja pegawai di RS SMH, peneliti menganggap perlu untuk mengangkat bahasan terkait kepuasan kerja pegawai tetap di RS SMH. Hal ini dikarenakan pegawai merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan organisasi, bila kepuasan kerja yang ada dalam diri pegawai tinggi maka rumah sakit akan semakin mudah untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## 1.2 Gap Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa gap penelitian yang menjelaskan mengenai hal yang bertentangan dengan penelitian yang diambil. Berikut adalah gap penelitian:

Tabel 1.1 Gap Penelitian

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian (gap)	
			Literatur	Penelitian Yang Dibuat
Santoso (2020)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan RS M di Kabupaten Pekalongan	Kuantitatif <i>Cross Sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Faktor keluarga tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja</li> <li>b. Gaji dan tunjangan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>c. Peran kepemimpinan tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.</li> </ul>	Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang berkontribusi dan tidak berkontribusi terhadap kepuasan kerja.
Irenawati (2020)	Hubungan Kepuasan Kerja Karyawan (perawat) Terhadap Kinerja Karyawan di RS Marinir Cilandak	Kuantitatif <i>Cross Sectional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan finansial tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan</li> <li>b. Jenis kelamin tidak berhubungan dengan</li> </ul>	Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang berkontribusi dan tidak berkontribusi terhadap kepuasan kerja.

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian (gap)	
			Literatur	Penelitian Yang Dibuat
			kepuasan karyawan c. Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja	
Isyandi (2022)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan RS Mata PBEC	Kuantitatif Smart PLS	a. Upah, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas yang diberikan dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan b. Faktor sosial dalam lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.	Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang berkontribusi dan tidak berkontribusi terhadap kepuasan kerja.

### 1.3 Rumusan Masalah

RS SMH menetapkan standar mutu *turnover* karyawan per tahun di angka <5%. Data yang ada didapatkan angka *turnover* karyawan pada tahun 2022 sebesar 7,87%. Kepuasan kerja yang kurang cenderung merangsang karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dan tentunya akan meningkatkan *turnover* karyawan. Angka

*turnover* karyawan sudah mengalami perbaikan meskipun belum dapat memenuhi target yang diharapkan sehingga perlu dipertanyakan bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan. Beberapa indikator target kinerja belum memenuhi standar yang ditentukan.

Rumah sakit menetapkan standar kepuasan karyawan pada angka 80%. Survei kepuasan karyawan selama tiga tahun terakhir mendapatkan hasil yang kurang baik, dimana didapatkan nilai sebesar 69,93% pada tahun 2021 dan 72,29% pada tahun 2022. Kepuasan yang ada sudah semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun belum mencapai angka yang diharapkan.

Selain itu, dari hasil studi pendahuluan melalui observasi dan wawancara dengan kepala perawat dan beberapa perawat di RS SMH, dapat diketahui beberapa hal:

- 1) Rumah Sakit baru setahun beroperasi tetapi sudah terhitung terdapat 10 perawat yang *resign* dan perawat tersebut adalah perawat ahli.
- 2) Seringkali terdengar keluhan dari beberapa perawat tentang jadwal *shift* atau lembur yang tidak menentu.
- 3) Banyak tenaga perawat yang masuk baru lulus pendidikan sehingga belum ada pengalaman sebelumnya.
- 4) Tidak ada tunjangan gaji di luar gaji pokok.
- 5) Keluhan pegawai akan rasa ketidakpuasan terhadap kebijakan organisasi perihal promosi jabatan serta ketidakadilan yang dirasakan terhadap kegiatan pendidikan dan pelatihan.

- 6) Keluhan pegawai akan rasa kejenuhan dan tidak nyaman pada lingkungan pekerjaan. Dimana, dalam hal ini terjadi ketidakharmonisan hubungan interpersonal yang terjalin antar pegawai.
- 7) Keluhan pegawai terhadap pengawasan supervisi yang sangat jarang dilakukan. Hal ini membuat pegawai merasa pekerjaan mereka tidak mendapat pengawasan. Sehingga, sebaik apapun pekerjaan yang mereka lakukan, mereka tidak akan menerima *reward*, yang sebenarnya hal tersebut dapat meningkatkan hasrat mereka untuk bekerja lebih baik.

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, maka RS SMH perlu memperhatikan kepuasan kerja pegawainya. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Kerja Pegawai di RS SMH.”

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pegawai di RS SMH.
- 2) Untuk mengetahui gambaran faktor karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja) dan faktor organisasi (gaji, pengakuan, kebijakan organisasi, hubungan interpersonal, tanggung jawab, prestasi kerja, jenis pekerjaan, jaminan pekerjaan, pengawasan dan kondisi kerja) di RS SMH.

### **1.5 Pertanyaan Penelitian**

- 1) Apa saja faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja pegawai di RS SMH?
- 2) Bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan kerja pegawai di RS SMH?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademisi dalam ilmu manajemen yaitu memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai pada sektor kesehatan khususnya kepuasan pegawai yang ada di RS SMH.

Manfaat bagi praktisi, yaitu penelitian ini dapat memberi masukan bagi tim manajemen rumah sakit swasta, terutama rumah sakit swasta tipe B untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat dipertahankan serta lebih ditingkatkan untuk kepuasan pegawai yang bekerja di RS.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Pada masing-masing bab terdapat penjelasan-penjelasan sesuai dengan judul bab. Kelima bab tersebut memiliki alur dan keterkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sehingga membuat penelitian ini menjadi satu kesatuan yang lengkap dan komprehensif sebagai naskah akademis. Penjabaran dari sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut:

## BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang dari penelitian ini dibuat serta penjelasan fenomena, gap dan masalah penelitian. Selanjutnya uraian tentang pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

## BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian teori-teori dasar sebagai landasan dari penelitian, serta penelitian-penelitian yang terkait dengan topik penelitian terdahulu.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang paradigma penelitian, strategi penelitian, dan desain penelitian serta uraian mengenai framework teori Eisenhardt yang digunakan dan juga tahapan keabsahan data.

## BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian, penjelasan variabel penelitian, serta analisis preposisi dari setiap variabel penelitian.

## BAB V: KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian ini, implikasi hasil penelitian serta ketebatasan dan rekomendasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.