

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan terjadi di semua bidang usaha, baik di bidang usaha manufaktur maupun jasa. Organisasi harus memiliki strategi yang tepat agar dapat memenangkan persaingan di dalam industri sehingga organisasi dapat berkembang untuk jangka waktu panjang. Tantangan yang ada tersebut juga memengaruhi dunia usaha yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Selama tiga puluh tahun terakhir, ada peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan gaya hidup. Apabila kepuasan kerja perawat terpenuhi maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pasien, dan menyediakan layanan yang lebih baik bagi mereka telah menjadi perhatian utama bagi rumah sakit. Permintaan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang meningkat tidak sebanding dengan tersedianya layanan yang memadai dari rumah sakit baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. (Setiawati et al., 2017).

Manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu dalam mengelola interaksi serta fungsi para pekerja agar berjalan dengan efektif dan efisien demi mencapai tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Partisipasi sumber daya manusia sangat krusial untuk kemajuan teknologi yang terus berkembang pesat dan dengan cepat memproses informasi. (Sarlina Ludji Talo T. T., 2020). Sumber daya manusia merupakan elemen kunci bagi perusahaan dalam mencapai target secara efektif. Sebab, walaupun strategi telah disusun dengan baik dan

tersetruktur, jika para staf yang melaksanakan tugas-tugas tersebut tidak memiliki kualitas yang memadai dan kurang memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja, maka strategi yang telah direncanakan tersebut akan mengalami kegagalan (Syaripuddin, 2017). Oleh karena itu manajemen merupakan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dan efektif dapat meningkatkan produktifitas dan kinerja baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Pemberdayaan dan pengelolaan karyawan melalui kondisi lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi yang baik, imbalan kerja yang sesuai serta fasilitas untuk bekerja yang memadai akan menumbuhkan sikap loyal terhadap rumah sakit dan pada akhirnya akan berdampak kepada kualitas layanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien.

Rumah Sakit yaitu sebuah instansi di bidang jasa yang memberikan banyak pelayanan terhadap masyarakat. Karena banyaknya pelayanan yang diberikan sehingga Rumah Sakit memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, diantaranya yaitu perawat. Perawat harus bekerja setiap hari dan melayani pasien selama 24 jam sehingga perawat harus memiliki keahlian dibidangnya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Perawat dituntut untuk dapat memahami setiap keluhan pasien, memperhatikan kebutuhan pasien, menangani pasien sesuai dengan prosedur serta merawat pasien dengan penuh tanggung jawab. Beberapa rumah sakit yang terdapat di Sidoarjo yaitu Rumah Sakit Mitra Sehat Tipe D. Rumah sakit Mitra Sehat menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap serta gawat darurat. Sesuai data yang didapatkan bahwasannya pelayanan rawat inap

Rumah Sakit Mitra Sehat mempunyai perawat sejumlah 45 dengan pembagian jam kerja perawat dibedakan menjadi 3 shift yaitu pagi, sore, serta malam dengan masing-masing shift memiliki 8 jam kerja kecuali shift malam memiliki 10 jam kerja. Setiap shift diisi oleh 2-3 orang perawat.

Penulis melakukan penelitian untuk skripsi pada Rumah Sakit Sidoarjo di Jl. Krian-Mojosari No.KM, RW.3, Balepanjang, Tropodo, Kec. Krian, Kabupaten Sidoarjo. Rumah Sakit Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit umum yang berlokasi di Sidoarjo, Jawa Timur. Adapun layanan medis yang diberikan rumah sakit ini adalah kedokteran umum, penyakit dalam, anak, kebidanan dan kandungan, bedah, dan radiologi. Perawat Rumah Sakit Sidoarjo ini memiliki beberapa masalah antara lain yaitu komitmen organisasi, fasilitas kerja, kepuasan kerja yang belum sesuai dengan aturan rumah sakit.

Tabel 1. 1 Data *Turnover* Perawat Bagian Rawat Inap

No	Tahun	Jumlah Perawat	Jumlah perawat yang mengundurkan diri	Jumlah perawat yang masuk	Presentase
1	2023	35	3	4	6%
2	2024	37	5	8	14%
3	2025	40	11	16	28%

Data Internal Rumah Sakit Sidoarjo

Berdasarkan data Tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat *turnover* perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Sidoarjo mengalami peningkatan dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2025. Pada tahun 2023 persentase *turnover* perawat sebesar 6%, kemudian meningkat menjadi 14% pada tahun 2024, dan kembali mengalami peningkatan menjadi 28% pada tahun 2025. Peningkatan *turnover* tersebut menunjukkan bahwa jumlah perawat yang mengundurkan diri dari rumah sakit

mengalami kecenderungan meningkat setiap tahunnya meskipun rumah sakit juga melakukan penambahan tenaga perawat.

Tingginya tingkat *turnover* diduga berkaitan dengan kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan perawat memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Menurut beberapa perawat terdapat beberapa kondisi yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja perawat yaitu beban kerja perawat rawat inap yang cukup tinggi sering kali mengharuskan perawat menangani beberapa pasien dalam satu waktu sehingga pekerjaan dirasakan cukup berat. Selain itu, masih terdapat perawat yang menganggap gaji yang diterima belum sepenuhnya sebanding dengan tanggung jawab dan beban kerja yang dijalankan. Sementara itu, masih ditemukan adanya kendala komunikasi dan koordinasi antarperawat, terutama pada saat pergantian shift, sehingga terkadang memengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan kepada pasien.

Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan fasilitas kerja yang dimiliki rumah sakit. Komitmen organisasi yang belum optimal dapat menyebabkan berkurangnya rasa memiliki, loyalitas, dan tanggung jawab perawat terhadap organisasi. Di sisi lain, fasilitas kerja yang kurang memadai, seperti ketersediaan alat kesehatan, sarana penunjang pelayanan, maupun kenyamanan lingkungan kerja, dapat menghambat pelaksanaan tugas perawat sehingga memengaruhi kepuasan mereka dalam bekerja. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperhatikan, maka bukan hanya berdampak pada

meningkatnya *turnover*, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey Komitmen Organisasi

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Saya belum selalu memberikan upaya terbaik dalam melayani pasien demi kepentingan rumah sakit.	9	60%	6	40%	15
2	Saya belum sepenuhnya mempertimbangkan manfaat yang saya peroleh dengan tetap bekerja di rumah sakit ini.	10	67%	5	33%	15
3	Saya belum sepenuhnya merasa memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi dalam kemajuan rumah sakit.	8	53%	7	47%	15

Sumber: Rumah Sakit Sidoarjo (data diolah).

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.2 yang dilakukan terhadap 15 perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Sidoarjo, ditemukan adanya indikasi permasalahan terkait komitmen organisasi. Sebanyak 60% responden menyatakan belum selalu memberikan upaya terbaik dalam melayani pasien demi kepentingan rumah sakit. Selain itu, 67% responden menyatakan belum sepenuhnya mempertimbangkan manfaat yang diperoleh dengan tetap bekerja di rumah sakit tersebut. Sementara itu, 53% responden menyatakan belum sepenuhnya memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi dalam kemajuan rumah sakit.

Hasil pra survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat perawat yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang belum optimal, baik dari aspek komitmen afektif, komitmen kontinu, maupun komitmen normatif. Kondisi ini dapat memengaruhi kepuasan kerja perawat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang penting untuk diteliti lebih lanjut dalam kaitannya dengan kepuasan kerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sidoarjo.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Survey Fasilitas Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Alat medis yang tersedia di ruang rawat inap tidak lengkap sehingga tidak mendukung saya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	10	67%	5	33%	15
2	Perlengkapan kerja seperti sarung tangan, perban, dan infus tidak tersedia dengan cukup.	12	80%	3	20%	15
3	Fasilitas penunjang seperti akses toilet (WiFi) belum membantu aktivitas kerja saya.	8	53%	7	47%	15

Sumber: Rumah Sakit Sidoarjo (data diolah).

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.3 yang dilakukan terhadap 15 perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Sidoarjo, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas kerja. Hasil pra survei menunjukkan bahwa sebanyak 67% responden menyatakan alat medis yang tersedia di ruang rawat inap belum lengkap sehingga belum sepenuhnya mendukung dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, sebanyak 80% responden juga menyatakan bahwa perlengkapan kerja seperti sarung tangan, perban, dan infus belum tersedia dalam jumlah yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari.

Di samping itu, sebanyak 53% responden menyatakan bahwa fasilitas penunjang seperti toilet dan akses internet (WiFi) belum membantu aktivitas kerja secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek fasilitas kerja yang perlu mendapat perhatian dari pihak rumah sakit. Apabila kebutuhan fasilitas kerja belum terpenuhi secara optimal, hal tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan perawat dalam bekerja dan dapat memengaruhi kepuasan kerja mereka. Oleh karena itu, fasilitas kerja menjadi salah satu faktor yang penting untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan kerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja Rumah Sakit Sidoarjo?
2. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja Rumah Sakit Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja Rumah Sakit Sidoarjo.

2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja Rumah Sakit Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, seperti komitmen organisasi dan fasilitas kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit Mitra Sehat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen Rumah Sakit Mitra Sehat Sidoarjo dalam menyusun kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam upaya pengendalian komitmen organisasi dan fasilitas kerja yang memadai guna meningkatkan kepuasan kerja.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik berupa tambahan referensi dan kajian empiris di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait kepuasan kerja, serta dapat

digunakan sebagai bahan pendukung dalam pengembangan pembelajaran dan penelitian di lingkungan universitas.