

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap rumah sakit mempunyai hak menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (UU RI No. 44, 2009). Remunerasi merupakan salah satu unsur yang cukup penting untuk menentukan keseimbangan upah, gaji atau insentif. Ketidak seimbangan dari pemberian upah, gaji atau insentif di rumah sakit akan menyebabkan menurunnya komitmen karyawan terhadap organisasi.

Menurut Permana (2006) , ada hubungan yang erat antara manajemen kinerja atau sistim akuntabilitas dengan penggajian atau sistim remunerasi, karena upah masih merupakan elemen yang cukup penting dalam manajemen kinerja, dan dengan upah dan insentif yang memadai akan meningkatkan motivasi seseorang untuk bekerja lebih baik. Ada tiga hal yang menjadi alasan bahwa upah bisa sebagai pendorong kinerja dan kemampuan ( kompetensi ) karyawan yaitu : 1) Upah atau jasa bisa memotivasi sumber daya manusia untuk menjadi lebih baik kinerjanya, mengembangkan ketrampilan dan kemampuan karyawan tidak hanya mengandalkan senioritas saja, 2) Kinerja dan kemampuan adalah penting karena kinerja harus didukung kemampuan atau kompetensi secara utuh yang terdiri dari *skill, knowledge* dan *attidute* .Jadi kinerja harus dapat diukur, 3) Merupakan keterbukaan dan keseimbangan penghargaan kepada sumber daya manusia berdasarkan pada kinerja,

kemampuan atau sumbangsih mereka terhadap organisasi.. Jadi sifatnya harus terbuka dan transparan artinya berapa skore dalam sistim indek seseorang akan berpengaruh terhadap penerimaan.

Jasa pelayanan rumah sakit adalah suatu imbalan atau kompensasi yang diterima oleh pelaksana pelayanan atas jasa yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen/pasien dalam rangka observasi, diagnosis, pengobatan, konsultasi, visite, tindakan medis, rehabilitasi medis atau pelayanan lain (SKB Menkes dan Mendagri No. 883/Menkes/SKB/1998 dan No. 060.440-995).

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah masalah imbalan yang didalamnya termasuk insentif sehingga hal ini menjadi sesuatu yang sensitif karena dapat menjadi pendorong seseorang untuk bekerja selain juga berpengaruh terhadap disiplin pegawai. Meskipun sudah merupakan suatu keharusan bagi pegawai untuk bekerja dengan baik serta memegang etika saat menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Adanya kecenderungan pegawai bekerja dengan seadanya sedangkan pegawai lain bekerja lebih baik, hal tersebut dapat menunjukkan kemungkinan ada masalah dalam kinerja seorang pegawai .

Menurut Hadiwiryo (2002) , setiap organisasi atau perusahaan harus berupaya memberikan imbalan yang sebanding dengan beban kerja yang ada sehingga tujuan organisasi untuk meningkatkan keluaran seperti yang diharapkan dapat ditunjang melalui terciptanya tenaga kerja yang berhasil guna dan berdaya guna.

Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja perusahaan atau kepuasan kerja merupakan sikap umum positif seseorang terhadap kehidupan organisasinya (Kaluzny et al, *cit* Siagian 2003).

Persaingan antar rumah sakit mengakibatkan sering terjadinya perpindahan tenaga perawat ke rumah sakit lain (Hardjoprawira, 1991). Oleh karena itu manajemen dituntut untuk selalu mengembangkan cara-cara baru untuk mengantisipasi terjadinya perpindahan karyawan, misalnya dengan cara meningkatkan kesejahteraan karyawan atau memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri dengan cara-cara lain dalam usaha meningkatkan kepuasan karyawan. Pemberian penghargaan merupakan salah satu pendekatan terhadap karyawan, karena dapat menimbulkan rasa keadilan pada diri karyawan sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja (Davis & Newstrom, *cit* Handoko, 2001).

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati adalah rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul saat ini merupakan rumah sakit type B Non Pendidikan yang memiliki 200 tempat tidur (Desember 2009). Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul terletak di Jalan DR.Wahidin Sudirohusodo Nomer 14 Kabupaten Bantul. Pemberian *reward* di RSUD Panembahan Senopati Bantul diatur dengan *system reward* atau *remunerasi* yaitu *system* pengupahan yang mengatur gaji, insentif, merit dan bonus pegawai pada suatu perusahaan. Sebelum ditetapkan pemberian *reward* atau jasa pelayanan perawatan pada tahun 2004 didalam Peraturan Daerah

(PERDA) tarip RSUD Bantul No. 9 tahun 1977 secara eksplisit belum ada tindakan keperawatan yang akan menghasilkan jasa keperawatan (Purwanti, 2006). Jadi jasa yang diterimakan pada waktu itu masih menjadi bagian dari vakasi atau jasa medis yang ada di rumah sakit..

Menurut Hasibuan ( 2001) bahwa kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka kedisiplinan karyawan baik, sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan rendah. Di RSUD Panembahan Senopati Bantul sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian tentang hubungan pemberian jasa pelayanan dengan tingkat kedisiplinan karyawan.

Perawat merupakan sumber daya manusia yang terbanyak di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul yaitu 195 orang yang terdiri dari Rawat Inap 158 orang, Rawat Jalan 17 orang, Instalasi Gawat Darurat 18 orang dan Elektromedik 2 orang (Data Desember 2009). Dalam memenuhi jumlah perawat yang dibutuhkan selain berasal dari pengangkatan CPNS juga dengan pengangkatan tenaga perawat kontrak yang semuanya dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul.

Hasil *survey* opini perawat sebagai survey pendahuluan yang dilakukan pada bulan Desember 2009 dengan responden perawat rawat inap sejumlah 40 orang menggunakan skala bertingkat diperoleh hasil 100 persen responden menjawab setuju tentang pentingnya jasa pelayanan bagi karyawan, 100 persen responden menjawab setuju jasa pelayanan sebagai pendorong

semangat kerja mereka, sebanyak 50 persen responden menjawab tidak setuju bahwa jasa pelayanan yang mereka terima saat ini sudah cukup untuk mendorong semangat kerja . Jasa pelayanan yang diterima oleh perawat sudah sesuai beban kerja sebanyak 45 persen menjawab belum sesuai dengan beban kerja, dan jasa pelayanan sudah sesuai dengan yang diinginkan responden 57,5 persen menjawab belum sesuai dengan yang diinginkan, pada pertanyaan jasa pelayanan sudah sesuai hasil kerja 45 persen responden menjawab belum sesuai dengan hasil kerja yang mereka kerjakan.

Pertanyaan apakah jasa pelayanan sudah memuaskan sebanyak 50 persen menjawab belum memuaskan. Pada pertanyaan jasa yang diberikan sudah sesuai dengan perhitungan dalam Sistem Informasi Manajemen ( SIM ) 65 persen responden menjawab sudah sesuai dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan pada pertanyaan bahwa jasa yang diterima sudah sesuai dengan asuhan keperawatan yang diberikan 35 persen menjawab belum sesuai.

Pada pertanyaan apakah sudah ada perhitungan jasa pelayanan yang khusus diberikan pada perawat yang berprestasi 43,5 persen responden menjawab belum ada .

Dari hasil *Short Message Service (SMS) Center* yang berasal dari konsumen atau pelanggan rumah sakit masih ditemukan perawat belum bekerja sesuai dengan yang diharapkan, dan masih ada masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut pengamatan penulis bahwa pemberian jasa pelayanan yang diberlakukan sekarang belum dilakukan evaluasi apakah sistem pembagian yang dilakukan sudah memuaskan karyawan atau belum serta apakah pemberian *reward* ini ada hubungannya dengan kepuasan kerja perawat. Walaupun diyakini seberapapun uang yang diberikan tidak pernah bisa memuaskan seseorang, tetapi uang hanya membuat orang berhenti tidak puas, tetapi tidak membuat orang menjadi puas. maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Pemberian Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan adalah ”Apakah ada hubungan antara Pemberian Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui besarnya pemberian jasa pelayanan dan tingkat kepuasan kerja perawat serta hubungan pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui besarnya pemberian jasa pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul
- c. Mengetahui hubungan pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah khasanah keilmuan dibidang keperawatan serta bahan kajian mahasiswa mengenai *reward* yang berbasis kompetensi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Menambah pengetahuan peneliti baik mengenai materi maupun metode penelitian.
- 2) Memberikan sumbangan untuk mengembangkan kerangka berpikir ilmiah.

b. Bagi Institusi Rumah Sakit

Dapat dipakai sebagai masukan kepada manajemen dalam menetapkan kebijakan dan penentuan sistem pembagian jasa pelayanan.

c. Bagi STIKES Jenderal Ahmad Yani

Dapat menjadi bahan referensi bagi perpustakaan dan dapat menjadi bahan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan perawat.

d. Bagi Peneliti Lain

Sebagai pedoman bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian khususnya penelitian dalam bidang keperawatan dan sebagai kajian pembandingan apabila melakukan penelitian sejenis.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Ada beberapa penelitian yang dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Mahatmi (1997) dengan judul “Kepuasan Kerja Tenaga Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Rebo Jakarta. Sampel yang diambil adalah seluruh perawat di ruang rawat inap RSUD Pasar Rebo Jakarta sebanyak 101 perawat dengan total sampling. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pengambilan data secara *cross sectional*. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa separuh perawat merasa puas dan lebih dari seperempatnya tidak merasa puas, serta masih rendahnya kepuasan pada faktor motivasi dan kurangnya penghargaan yang diberikan oleh atasan.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada variabel bebasnya yaitu jasa pelayanan dan metode analisisnya *kendal tau*.

2. Nurhidayanto (2002) dengan judul “Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Perawat Di RSUD Ambarawa“. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Dari penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan bermakna antara umur, status pegawai, masa kerja dan insentif dengan kepuasan kerja perawat dengan nilai  $p < 0,05$ . Tetapi antara promosi, kondisi lingkungan, teman kerja dan peran atasan tidak ada hubungan yang bermakna dengan nilai  $p > 0,05$ .

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada variabel bebasnya dan responden yang diambil dan tempat penelitian dilakukan. Sedang variabel bebas yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti yang sekarang lebih spesifik yaitu pada pemberian jasa pelayanan atau insentif.

3. Mutia (2004) dengan judul “Hubungan Pemberian Insentif terhadap Motivasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Cianjur“. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan analisis secara *cross sectional* untuk hubungan antar variabel dan analisa data dengan univariat dan multi variat. Dari penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara pemberian insentif dengan motivasi kerja di RSUD Kabupaten Cianjur dengan nilai  $p < 0,05$  dan beberapa variabel imbalan non finansial didapatkan hasil yang sangat bermakna hubungannya dengan motivasi kerja.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang sekarang adalah pada perbedaan tempat penelitian, sejarah, lingkungan serta variabel terikatnya yaitu motivasi sedang pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang sekarang variabel terikatnya adalah kepuasan kerja.

4. Budiarti (2005) dengan judul “Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Perawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara“. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dari penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan bermakna antara insentif, penghargaan, lingkungan kerja dan teman sejawat dengan kepuasan kerja perawat dengan nilai  $p < 0,05$  dan tidak ada hubungan yang bermakna antara umur, lama kerja dengan kepuasan kerja dengan nilai  $> 0,05$

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada variabel bebas yaitu jasa pelayanan dan menggunakan metode analisis univariat dengan teknik deskriptif kualitatif menggunakan persentase dan analisis bivariat menggunakan teknik *kendal tau*

5. Setiawan (2007) dengan judul penelitian “Hubungan Antara Karakteristik Individu Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Banyumanik“. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara umur, status perkawinan dengan kepuasan kerja dengan nilai  $p < 0,05$  dan tidak

ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin, masa kerja dan tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja dengan nilai  $p > 0,05$ .

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yang sekarang adalah variabel bebasnya yaitu pemberian jasa pelayanan . Metode penelitian yang digunakan adalah univariat dengan deskriptif kualitatif menggunakan persentase dan analisis bivariat menggunakan tehnik *kendal tau*

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA