

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya manusia merupakan salah satu aset penting di dalam perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada segala potensi, keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas yang dimiliki oleh individu atau tenaga kerja dalam suatu organisasi. Ini mencakup segala hal dari pengetahuan teknis hingga kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh individu. SDM merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institusi atau perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya, SDM merupakan suatu hal yang penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Susan, 2019). Maka dari itu untuk hasil yang maksimal dalam sebuah organisasi diperlukan juga Manajemen SDM yang baik.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan ilmu atau cara tentang pengaturan hubungan dan sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu yang maksimal. Menurut Krisnaldy dkk., (2020: 12) mendefinisikan manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas. Sedangkan menurut Samsuni., (2017: 115) mengungkapkan bahwa MSDM diganti

dengan manajemen tenaga kerja yaitu pendayagunaan, pembinaan, pengetahuan, pengaturan, pengembangan, dan pemeliharaan unsur tenaga kerja.

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa salah satu fungsi MSDM adalah pemeliharaan SDM. Pemeliharaan adalah suatu proses peningkatan dan pemeliharaan keadaan fisik, mental, serta kesetiaan agar karyawan nyaman untuk bekerja dalam waktu yang lama dalam sebuah organisasi. Adapun menurut Zebua., (2016: 138) menjelaskan bahwa tujuan utama pemeliharaan karyawan adalah untuk membuat setiap orang dalam perusahaan senantiasa bertahan sekalipun terjadi hal-hal yang dapat mengganggu kestabilan dan keadaan perusahaan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memelihara karyawan adalah dengan memberikan kepuasan kerja yang baik dan tinggi terhadap karyawan.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda merupakan suatu Instansi swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan di Kota Tasikmalaya. Dalam organisasi rumah sakit perawat merupakan pilar penting untuk menjalankan segala operasionalnya. Selain menjalankan operasional rumah sakit, Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40-60% memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan sehingga berperan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan rumah sakit dalam hal pelayanan yang baik dan maksimal. Memberikan kepuasan kerja terhadap setiap perawat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh rumah sakit jika ingin mendapatkan kinerja yang baik dari setiap perawat yang ada di rumah sakit.

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang paling utama sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini tentunya membuat pihak RS Prasetya Bunda harus lebih meningkatkan pelayanannya terhadap semua pasien yang menggunakan jasa mereka. Salah satu faktor yang menentukan bagaimana pelayanan di RS adalah perawat. Hal tersebut berkaitan dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 Jam melayani pasien Fitriani, Dkk., (2014: 15). Maka dari itu hal yang sangat penting bagi manajemen RS Prasetya Bunda agar memberikan kepuasan kerja yang baik untuk perawat supaya mereka dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pada kenyataannya perawat memiliki beban kerja yang berat dan tugas-tugas yang tidak mudah, karena membutuhkan kondisi fisik dan pikiran yang sangat prima.

Rumah Sakit Prasetya Bunda merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi pilihan utama masyarakat kota maupun kabupaten Tasikmalaya. Hal tersebut terbukti dengan sibuknya aktivitas dalam rumah sakit baik itu berobat, konsultasi maupun pelayanan rawat inap. Aktivitas yang sibuk tersebut juga menuntut peran yang lebih dari semua perawat di RS Prasetya Bunda untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dengan demikian, perawat merupakan aset bagi Rumah Sakit karena jika tidak ada perawat maka pelayanan rumah sakit tidak akan berjalan optimal.

Dibalik sibuknya aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat di RS Prasetya Bunda, tentunya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Faktor-faktor tersebut dapat berdampak tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Maka dari itu peneliti melakukan

observasi awal dengan melakukan wawancara singkat kepada beberapa perawat yang ada di RS Prasetya Bunda tentang kepuasan kerja perawat di RS Prasetya Bunda. Berdasarkan wawancara tersebut didapatkan hasil bahwa adanya ketidakpuasan yang disebabkan oleh beban kerja perawat terlalu berlebihan karena jadwalnya yang kompleks dan tuntutan administrasi yang berat sehingga berakibat kelelahan fisik dan mental. Selain itu seringkali perawat berinteraksi dengan keluarga pasien maupun pasien hal itu terkadang menimbulkan konflik. Disisilain, pekerjaan perawat yang berat jarang diberikannya apresiasi atau penghargaan finansial dari manajemen sehingga hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan kerja pada perawat.

Faktor pertama yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja perawat di RS Prasetya Bunda berkaitan dengan beban kerja yang diberikan kepada perawat. Beban kerja adalah jumlah pekerjaan besar yang harus dilaksanakan seperti jam kerja yang cukup tinggi, tekanan kerja yang cukup besar, atau berupa besarnya tanggung jawab yang besar atas pekerjaan yang diampunya Koesomowidjojo dkk., (2017: 23).

Berdasarkan observasi pendahuluan dan analisis indikator penelitian, teridentifikasi beberapa permasalahan signifikan terkait beban kerja dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di RS Prasetya Bunda. Dalam konteks beban kerja, perawat menghadapi tantangan berat pada aspek fisik, mental, dan waktu. Frekuensi dan durasi aktivitas yang tinggi, terutama dengan sistem shift yang diterapkan, mengindikasikan beban fisik yang substansial. Beban mental tercermin dari kebutuhan akan konsentrasi tinggi dan tuntutan ketepatan pelayanan,

mengingat setiap perawat harus menangani 10-15 pasien per hari dengan sumber daya manusia yang terbatas. Aspek beban waktu juga menjadi perhatian khusus, dimana perawat kerap kali diharuskan melaksanakan multi-tasking, seperti merawat pasien sambil menyelesaikan tugas administratif dalam waktu yang bersamaan. Sementara itu, permasalahan lingkungan kerja juga teridentifikasi secara jelas. Penerangan dan tata ruang yang kurang optimal menghambat kinerja perawat. Aspek kebersihan dan sirkulasi udara menjadi fokus penting mengingat kebutuhan akan lingkungan yang higienis di fasilitas kesehatan. Komunikasi antar rekan kerja dilaporkan mengalami hambatan, yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan. Fasilitas pendukung seperti area parkir dan kendaraan operasional untuk situasi darurat, serta sistem keamanan termasuk personel keamanan dan CCTV di zona-zona kritis, memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk menjamin kenyamanan dan keamanan perawat dalam menjalankan tugas.

Kondisi-kondisi tersebut berimplikasi langsung terhadap kepuasan kerja perawat. Kompleksitas isi pekerjaan, terutama dalam aspek relasi interpersonal dan beban tanggung jawab, meningkat seiring dengan tingginya beban kerja. Sistem remunerasi, meliputi gaji pokok dan insentif, perlu diselaraskan dengan tuntutan pekerjaan yang ada. Mekanisme promosi dan pemberian penghargaan menjadi esensial sebagai bentuk apresiasi atas dedikasi perawat. Pengawasan yang berkeadilan dan proses pengambilan keputusan yang transparan diperlukan dalam mengelola dinamika beban kerja dan lingkungan kerja yang kompleks. Terakhir, aspek dukungan rekan kerja dan sinergi tim menjadi krusial dalam menghadapi tantangan operasional sehari-hari. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis secara mendalam pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RS Prasetya Bunda, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas kerja dan pelayanan kesehatan.

Bagian perawat pada rawat inap dalam bertugas dibagi menjadi tiga shift, pagi 08.00 sampai 14.30, sore 15.00 sampai 09.00, malam 09.30 sampai 07.30. Dengan jumlah tenaga perawat yang bertugas pada shift pagi sebanyak 3 perawat, 2 perawat pada shift sore dan 3 perawat pada shift malam dengan jumlah 24 perawat yang bertugas. Dalam sehari rata-rata menangani 10-15 pasien, jumlah kunjungan tersebut tidak sebanding dengan jumlah perawat yang bertugas sehingga membuat perawat sering merasa lelah dan kurang bersemangat untuk bekerja di shift berikutnya. Hal ini tentu saja harus menjadi perhatian RS Prasetya Bunda karena apabila hal-hal ini dibiarkan akan berdampak pada tidak optimalnya pelayanan yang diberikan pada perawat. Selain itu hal-hal ini juga membuat kepuasan kerja perawat menjadi rendah dikarenakan beban kerja banyak, berat dan intens tersebut.

Selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah lingkungan kerja, yaitu lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sarana dan prasarana yang ada disekitar perawat. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang dapat membuat perawat bekerja dengan aman dan nyaman dan menyelesaikan pekerjaannya secara optimal. Lingkungan kerja yang nyaman adalah lingkungan kerja yang memiliki tingkat kebersihan yang baik, memiliki sirkulasi udara yang lancar, pencahayaan ruangan yang pas dan kondisi kerja yang menyenangkan. Lingkungan kerja berperan penting untuk menciptakan dan

meningkatkan kepuasan kerja para pegawai dimana pegawai yang puas akan lebih loyal terhadap organisasi sehingga dengan demikian pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik Irma & Muhammad, (2020: 254).

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai lingkungan kerja di RS Prasetya Bunda, diperoleh jawaban bahwa lingkungan kerja kurang kondusif dan terdapat beberapa fasilitas kerja yang tidak layak pakai. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja disana kurang mendukung sehingga berdampak terhadap kepuasan kerja perawat. Hal lain yang menunjukan lingkungan kerja kurang kondusif adalah penataan cahaya dan ruangan yang kurang tepat. Penataan ruangan yang sempit akan menghambat gerak dari perawat untuk melakukan pekerjaannya. Pencahayaan ruangan yang redup akan mengganggu penglihatan dan membuat perawat kesulitan untuk berkonsentrasi dalam bekerja. Selain itu juga terjadinya permasalahan komunikasi yang tidak efektif antara sesama pegawai sehingga menimbulkan kurangnya kepuasan kerja pada perawat. Dengan demikian hal tersebut menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh RS Prasetya Bunda.

Menurut Robins dan Judge kepuasan kerja karyawan adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya, dimana seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negative Pitasari dkk., (2018: 2). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya kompensasi, pekerjaan itu sendiri, beban kerja, lingkungan kerja, rekan kerja,

atasan, promosi serta motivasi. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang harus diberikan kepada karyawan. Menurut Eliyana, dkk. Organisasi yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih produktif serta efektif Azhari dkk., (2021: 188). Kepuasan kerja karyawan memainkan peran penting dalam menjaga moral, motivasi, dan loyalitas karyawan yang pada gilirannya akan berkontribusi pada keberhasilan jangka Panjang. Maka dari itu tentunya kepuasan kerja merupakan faktor yang harus diutamakan oleh perusahaan.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmawati, (2022) yang menyebutkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Jampang Kulon Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian ini, pemilihan dua variabel independen didasarkan pada kompleksitas fenomena kepuasan kerja perawat di RS Prasetya Bunda serta hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Berdasarkan studi pendahuluan, teridentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat, yaitu beban kerja dan lingkungan kerja. Beban kerja yang berlebihan, meliputi jadwal yang kompleks dan tuntutan administrasi yang berat, serta jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien, menjadi salah satu permasalahan signifikan. Di sisi lain, lingkungan kerja yang kurang kondusif, termasuk fasilitas kerja yang tidak layak pakai, penataan cahaya dan ruangan yang kurang tepat, serta permasalahan komunikasi antar pegawai, juga berkontribusi terhadap ketidakpuasan kerja perawat. Pemilihan kedua variabel ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di

institusi kesehatan lain. Dengan memfokuskan pada dua variabel ini, penelitian dapat menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang paling relevan dalam konteks spesifik RS Prasetya Bunda, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika kepuasan kerja perawat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok dalam latar belakang yang telah diuraikan yakni : pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya, maka masalah pokok tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya ?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya ?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.
2. Beban Kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya
3. Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu tentang Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan yang memerlukan sebagai bahan informasi dan masukan khususnya karyawan bagian perawat di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya guna meningkatkan kepuasan kerja.

1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya yang berlokasi di Jl.Ir.H.Juanda No.1,Panyingkiran,Kec.Indihiang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46211. Adapun penelitian ini dijadwalkan mulai dari September 2023 sampai dengan Februari 2024 (jadwal penelitian terlampir).