

BAB I

PENDAHULUAN

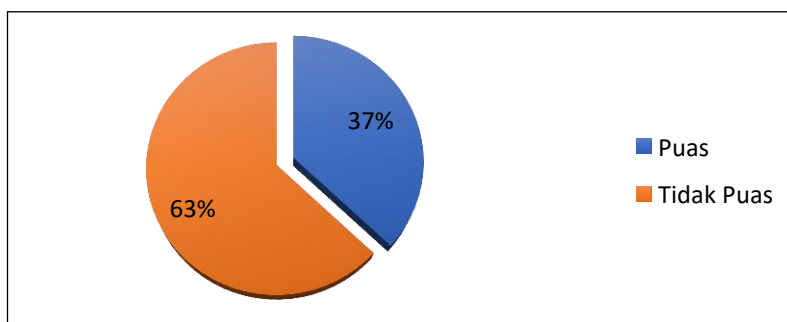
1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan digitalisasi yang berkembang pesat saat ini membuat Perusahaan jasa pelayanan Medis dan Kesehatan harus ikut berkembang beriringan dengan kemajuan teknologi guna memberikan pelayanan yang maksimal terhadap Masyarakat secara menyeluruh dan merata. Perkembangan teknologi yang sangat cepat di masa sekarang sangat mempengaruhi penyelenggara jasa pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang benar – benar optimal dan berkelanjutan. Masyarakat adalah pelanggan utama pada sebuah layanan publik yang memiliki kebutuhan dan harapan kinerja yang tinggi pada penyelenggara jasa pelayanan salah satunya yaitu pelayanan jasa medis dan kesehatan (Rumah Sakit) secara profesional. Maka dari itu sudah menjadi kewajiban bagi penyelenggara jasa pelayanan Medis dan Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pelayanan yang tinggi pada masyarakat.

Kualitas sumber daya merupakan tujuan yang paling utama dalam suatu organisasi untuk mencapai visi dan misi organisasi tersebut. Di dalam aspek manajemen yang di tujuikan untuk membangun sebuah perusahaan yang didasarkan pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk menjalankan aspek tersebut yang tentunya akan mempermudah organisasi mencapai tujuannya. Menurut Maharwati (2020) Sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Banyak faktor – faktor yang berkaitan dengan peningkatan kinerja perusahaan dan salah satu faktor pentingnya adalah Sumber Daya Manusia (SDM) di dalamnya yang menjadi bentuk eksistensi sebuah perusahaan sehingga sangatlah penting menjaga mutu dan kualitas serta menjalankan Manajemen terkait pelatihan dan pengembangan SDM pada sebuah instansi/organisasi.

Rumah Sakit Juanda Kuningan adalah rumah sakit kelas C yang menjadi salah satu penyelenggara jasa pelayanan Medis dan Kesehatan di daerah Kuningan, Jawa barat dengan berbagai macam layanan dan fasilitas kesehatan seperti IGD 24 jam, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan layanan antar jemput pasien rawat inap. Sebagai perusahaan yang memberikan jasa pelayanan Kesehatan pada masyarakat yang harus siap bersedia dalam waktu 24 jam penuh, maka kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran kepuasan pada pasien yang menggunakan jasa tersebut.

Hasil survey awal terhadap pegawai non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1.1
Hasil Survey Awal terhadap Kepuasan Pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan

Mengacu pada gambar 1.1 diketahui bahwa berdasarkan pra survey mengenai kepuasan pegawai yang dilakukan secara acak pada 30 orang, diperoleh hasil yang menunjukkan terdapat 63% (19 orang) pegawai yang merasa tidak puas. Sisanya sebanyak 37% (11 orang) pegawai merasa puas. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pegawai perlu diperhatikan. Hal ini juga didukung dengan data penilaian kinerja yang semakin menurun seperti pada tabel.

Tabel 1.1
Data Penilaian Kerja Pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan
Periode 2021 – 2023

TAHUN	JUMLAH PEGAWAI	INDIKATOR	TOTAL NILAI ANGGOTA				
	NON MEDIS		SB	B	C	K	SK
2021	74	Orientas Kinerja	34	7	6	13	14
		Integritas	38	14	-	4	18
		Komitmen	15	26	2	15	16
		Disiplin	26	28	15	5	-
		Prestasi Kerja	42	12	5	11	4
		Kesetiaan Kerja	44	22	8	-	-
		Kepemimpinan	32	28	6	8	-
2022	74	Orientas Kinerja	13	35	14	6	6
		Integritas	20	35	12	4	3
		Komitmen	27	24	6	3	14
		Disiplin	55	10	9	-	-
		Prestasi Kerja	14	33	16	11	-
		Kesetiaan Kerja	12	44	44	18	-
		Kepemimpinan	33	34	7	-	-
2023	74	Orientas Kinerja	28	33	9	4	-
		Integritas	31	35	8	-	-
		Komitmen	15	42	8	4	5
		Disiplin	45	28	1	-	-
		Prestasi Kerja	16	28	12	10	3
		Kesetiaan Kerja	19	29	22	4	-
		Kepemimpinan	14	30	18	9	3

Sumber : Rumah Sakit Juanda, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat pada tahun 2021 – 2023 pegawai Non Medis di RS Juanda yang berjumlah 74 orang yang masing – masing mendapatkan penilaian berdasarkan indikator orientas kinerja, integritas, komitmen, disiplin, prestasi kerja, kesetiaan kerja, dan kepemimpinan masih banyak pegawai yang mendapatkan nilai cukup, nilai kurang, dan sangat kurang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pada RS Juanda masih terbilang kurang efektif.

Hasil dari interview dengan beberapa pegawai RS Juanda didapatkan bahwa beban kerja dan stres kerja menjadi faktor utama penilaian kerja pegawai mengalami penurunan. Dapat di lihat pada tabel 1.1 di tahun 2020 pegawai yang

mendapatkan nilai sangat baik (SB) dan baik (B) cukup banyak, dikarenakan adanya pandemi covid 19 yang membuat tingkat beban kerja dan stres kerja menjadi meningkat tetapi para pegawai mendapatkan insentif tambahan (bonus) untuk setiap pelayanan pasien yang terjangkit virus covid 19 sehingga para pegawai memiliki tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi yang di asumsikan mendorong kinerja keseluruhan pada Rumah Sakit meningkat. Pada tahun 2020 juga cukup banyak juga pegawai yang mendapatkan nilai cukup, nilai kurang, dan nilai sangat kurang karena dapat di katakan bahwa beban kerja dan stres kerja meningkat saat pandemi covid 19. Fenomena kepuasan kerja pegawai pada sebuah perusahaan pernah dilakukan oleh Jobstreet pada tahun 2020 yang melakukan survei dan hasil dari survei tersebut menyatakan bahwa sebanyak 73% pegawai tidak puas dengan pekerjaannya (Jobstreet, 2022) Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang personal, artinya setiap individu memiliki ukuran kepuasan kerjanya tersendiri (Maria, 2021). Secara umum kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor tersebut menurut Kreitner dan Kinicki di antaranya: pemenuhan kebutuhan, perbedaan, pencapaian nilai, keadilan, dan komponen genetik (Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati, 2018) maka dari itu topik kepuasan kerja menjadi salah satu topik yang menarik untuk penelitian.

Kepuasan kerja adalah sikap, perilaku, dan cara pandang seorang pegawai terhadap kewajiban dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat bersifat pribadi. Pegawai – pegawai pada sebuah instansi atau perusahaan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda - beda, yang akan berdampak pada pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tersebut (Bhastary : 2020). Menurut (Qamar) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kadar perasaan di dalam diri seorang individu pegawai terhadap pekerjaannya baik perasaan mengarah ke hal positif atau negatif. (Maria et al. : 2022) Kepuasan kerja pegawai dipengaruhi oleh ringan atau beratnya beban kerja, motivasi kerja, lingkungan dan budaya organisasi dalam perusahaan. Dari uraian menurut para ahli di atas didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah keadaan pegawai yang merasakan puas dalam melakukan pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya sepadan dengan apresiasi yang di berikan perusahaannya.

Beban kerja yang tinggi pada perusahaan dapat menimbulkan stres kerja terhadap pegawai yang mana kondisi psikologi tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai perusahaan.

Tingkat kepuasan kerja sangatlah penting di dalam sebuah perusahaan karena jika tingkat kepuasan kerja berada di tingkat yang tepat pada perusahaan pelayanan jasa medis dan kesehatan dapat menjadikan pegawai lebih bertanggung jawab dan dapat melayani dengan segenap hati sehingga kinerja dan produktivitas di rumah sakit dapat meningkat. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada RS Juanda karena pegawai yang merasakan puas dalam bekerja dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal serta dapat memberikan dampak positif pada kinerja dan produktivitas bagi Rumah Sakit.

RS Juanda memiliki motto “Kesembuhan dan Kepuasan Pasien adalah tujuan utama kami.” Dan dari motto itu, sudah dapat disimpulkan bahwa pegawai perusahaan jasa pelayanan medis dan kesehatan ini diwajibkan melayani pasien dengan optimal dan para pegawai pun harus melayani dengan sepenuh hati tanpa memikirkan apa yang akan dia dapatkan setelah melayani para pasien tersebut. Akan tetapi rumah sakit terkadang lupa dengan adanya perubahan secara tiba – tiba yang terkait dengan bertambahnya beban kerja, salah satunya jika jumlah pasien yang dapat dikatakan sering membengkak terkadang tidak berbanding lurus dengan jumlah pegawai sehingga tanggung jawab pegawai pun menjadi bertambah demi memenuhi kewajiban perusahaan dan juga dapat melayani para pasien dengan maksimal yang mempengaruhi kondisi fisik dan psikis para pegawai, dan di keesokan harinya pegawai menjadi kurang optimal dalam menjalankan tugas – tugasnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Juanda didapatkan hasil bahwa beban kerja di RS Juanda cukup tinggi yang didasari oleh berbagai macam faktor diantaranya adalah teknologi kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan efisiensi yang nyatanya membutuhkan waktu bagi para pegawai untuk beradaptasi, adanya pelayanan gawat darurat, dan adanya program pemerintah yang mensubsidi kesehatan dalam bentuk program Badan

Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang membuat volume kunjungan pasien dari berbagai macam kalangan cukup tinggi sehingga para pegawai dan perawat di Rumah Sakit mengalami beban kerja yang cukup tinggi dan di tambah dengan pegawai yang bekerja pada malam hari (shift malam) yang memiliki jam kerja tambahan menjadi 10 jam yang lebih banyak dari jam kerja pada umumnya 8 jam. Menurut Affandi, Rozi, dan Sunarsi (2020) beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tanggung jawab yang dibebankan pada individu pada sebuah organisasi atau instansi dalam jangka waktu tertentu. Menurut Aknes dan Silaswara (2023:2) Beban kerja adalah faktor penting yang mempengaruhi pegawai untuk melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Sedangkan menurut Ridho dan Susanti (2019: 175) menyatakan bahwa beban kerja adalah kumpulan dari kegiatan dalam sebuah unit organisasi atau pemegang pekerjaan yang harus melakukan kegiatan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sebuah besaran tanggung jawab yang di limpahkan dan di bebaskan pada para pegawai yang bertujuan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan. Maka dari itu beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak buruk pada kepuasan kerja.

Tidak hanya beban kerja, Stres kerja juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ketika stres kerja yang dirasakan oleh pegawai cukup tinggi, hal tersebut dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental pegawai sehingga pegawai tersebut cenderung melakukan kesalahan dalam pekerjaannya. Sedangkan jika stres kerja terlalu rendah dapat menyebabkan kurangnya motivasi dan minat pada pekerjaan, kurangnya kontribusi pada perusahaan, serta kemunduran keterampilan pegawai tersebut.

Menurut Suryani, Sugianingrat, Laksemini, & Sri (2020) Stres kerja merupakan sebuah perasaan yang timbul dari dalam diri pegawai akibat tekanan dalam pekerjaan. Menurut Septiani & Siregar (2022) stres kerja adalah kondisi seseorang yang tidak mampu untuk memenuhi berbagai macam tuntutan pekerjaan yang mengakibatkan rasa tidak nyaman dan tidak tenang. Menurut Maria et al. (2022) stres kerja adalah suatu kondisi yang dialami pegawai karena

adanya gangguan emosional yang datangnya dari dalam diri individu yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti iklim kerja, kondisi sosial yang dihadapinya, juga lingkungan kerja di dalam perusahaan.

Mengacu pada pengertian para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah keadaan emosional yang harus dihadapi pegawai secara individu yang timbul dari ketidakmampuan menyelesaikan pekerjaan dan tekanan atas tanggung jawab dalam pekerjaannya.

Dari fenomena yang didapatkan peneliti terkait dengan Pengaruh Beban Kerja dan Stres kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Malasari, Budi Rismayadi, Wike Pertiwi (2023) yang mengatakan bahwa semakin tinggi beban kerja pegawai dapat mengurangi kepuasan kerja pegawai tersebut dan faktor stres kerja memiliki pengaruh signifikan negatif kepada kepuasan kerja, di mana semakin tinggi stres kerja pegawai dapat mengurangi kepuasan kerja pegawai serta disebutkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara stimulan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Yuridha (2022) mengatakan bahwa beban kerja atau tuntutan kerja setiap pegawai harus proporsional dengan kemampuannya, sehingga pegawai tidak stres kerja. Akibatnya, penting untuk dicatat bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan pekerja menderita stres terkait pekerjaan, yang berpotensi mengurangi kepuasan kerja di antara pegawai. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Fujiansyah (2020) mengatakan bahwa pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel stres kerja dan beban kerja masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Mengacu pada perbedaan setiap penelitian di atas maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada RSUD Umum Juanda karena kepuasan kerja pegawai sangatlah penting untuk mendorong kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja serta mengambil keputusan yang tepat terkait dengan kepuasan kerja pegawai karena jika tingkat kepuasan kerja di tempat bekerja

dikatakan rendah maka dapat berakibat cukup fatal pada pelayanan rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dituliskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan ?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan ?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan oleh peneliti, maka tujuan peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja secara bersamaan terhadap kepuasan kerja pegawai Non Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1.4.1 Manfaat secara Teoritis

Hasil dari penulisan yang telah dilakukan oleh peneliti semoga dapat menjadi referensi dan sarana informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sama.

1.4.2 Manfaat secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang telah di peroleh oleh peneliti pada masa kuliah, khusus nya tentang Beban Kerja dan Stres Kerja serta tingkat Kepuasan Kerja pegawai yang menjadi acuan peningkatan kinerja pada pegawai sebuah perusahaan dan untuk melengkapi tugas akhir (Skripsi) perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan perbandingan bagi perusahaan atas langkah – langkah yang telah atau sedang di ambil perusahaan untuk usaha pemeliharaan tenaga kerja.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia