

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era masyarakat ekonomi ASEAN atau MEA sekaligus dalam lingkup *Sustainable Development Goals* (SDGs) saat ini, organisasi kesehatan, seperti rumah sakit tidak luput dari kondisi persaingan layanan kesehatan yang sangat ketat. Hal ini terjadi karena adanya pertumbuhan ekonomi yang diikuti dengan kesadaran akan kesehatan di masyarakat, hal ini terlihat dari alasan utama orang Indonesia pilih berobat ke Singapura. <https://www.suara.com.health> [04 April 2019], hal tersebut dikarenakan Singapura memosisikan diri sebagai Negara tujuan berobat di Asia, selain Thailand dan Malaysia. Selama lebih dari sepuluh tahun, sektor perawatan kesehatan di Singapura kian berkembang sehingga mendapatkan posisi terdepan pelayanan medis untuk pasien luar negeri. Tidak hanya di kawasan Asia, melainkan juga di seluruh dunia.

Dengan semakin ketatnya persaingan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti diungkapkan oleh Direktur Utama RSUD Dr. Soetomo (2019) bahwa memasuki era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dimana pelayanan kesehatan harus berdaya saing secara global untuk memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan dan penelitian yang bermutu tinggi, maka secara bertahap RSUD Dr. Soetomo telah melakukan peningkatan mutu sesuai standar pelayanan Minimal (SPM) sesuai ketentuan pemerintah tetapi juga melakukan peningkatan mutu sesuai standart Nasional dari Kementerian Kesehatan (Capaian Standart Pelayanan Minimal dalam Rencana Strategis Tahun 2019 – 2024 RSUD Dr. Soetomo).

Menghadapi persaingan yang begitu ketat, suatu organisasi harus memiliki *Competitive Values* atau suatu nilai lebih yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa, dalam hal ini didefinisikan sebagai pelayanan rumah sakit yang memiliki kualitas dan efisiensi yang tinggi, sehingga dapat bersaing dengan para kompetitor yang ada. Tanpa adanya *competitive values* maka usaha rumah sakit tersebut akan secara cepat ditinggalkan oleh para pelanggan yang semakin hari semakin kritis terhadap tuntutan pelayanan serta produk layanan yang prima (Nursalam, 2012). Salah satu *competitive values* dalam bisnis rumah sakit adalah kualitas dan efisiensi pelayanan, seperti pelayanan yang cepat, ramah dan simpatik pro-aktif (Alamsyah, 2012).

Sebuah *competitive values* tidak dapat berjalan dengan maksimal ketika tidak didukung aspek utama dalam setiap bisnis, yaitu sumber daya manusia yang relevan bagi perusahaan. Pada bisnis rumah sakit, sumber daya manusia yang memiliki peran penting dan menjadi garda depan pelayanan kesehatan adalah perawat. Peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan ini dapat dilakukan perawat dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui pemberian pelayanan keperawatan dengan menggunakan proses keperawatan sehingga dapat ditentukan diagnosis keperawatan agar bisa direncanakan dan dilaksanakan tindakan yang tepat sesuai dengan tingkat kebutuhan dasar manusia (Ayamolowo, Irinoye, dan Oladoyin, 2013). Peranan manajemen keperawatan sangat penting dalam rumah sakit. Secara definisi manajemen keperawatan adalah suatu proses bekerja melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan secara profesional (Nursalam, 2012).

Keperawatan adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi (Patrisia, 2017). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Marquis, 2010). Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit, yaitu berkisar 40–60%, oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Suroso, 2011).

Dari penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tenaga perawat merupakan elemen utama yang dapat mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan di rumah sakit itu terlaksana, dimana kerja mereka dinilai langsung oleh pasien sebagai konsumen rumah sakit, sehingga penting bagi rumah sakit untuk memiliki dan mempertahankan tenaga perawat yang dapat melaksanakan tugas dengan prima. Manajemen keperawatan merupakan suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh pengelola keperawatan untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan serta mengawasi sumber-sumber yang ada baik sumber daya manusia, alat, fasilitas sarana-prasarana maupun dana sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif, baik kepada pasien, keluarga dan masyarakat (Rifiani dan Sulihandari, 2013).

Demi tercapainya tujuan perusahaan seperti *competitive values*, maka perusahaan berkewajiban mengelola sumber daya manusia, yang pada penelitian ini didefinisikan sebagai perawat. Para praktisi pun sudah setuju bahwa ada beberapa variabel penting yang menjaga kemampuan seorang perawat, yaitu kepuasan kerja. Seorang perawat membutuhkan sebuah kepuasan dalam bekerja dan kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang di peroleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja (Baraba, 2013). Hal tersebutlah yang membuat para manajemen rumah sakit sadar betul atas nilai investasi perawat sebagai aset sumber daya manusia mampu menciptakan dan mempertahankan pekerja yang berkualitas sehingga mampu memberikan pelayanan prima dibutuhkan sebuah system organisasi yang baik di RSUD Dr. Soetomo.

Kepuasan kerja adalah perasaan sejahtera yang dihasilkan dari beberapa aspek pekerjaan dan bisa mempengaruhi hubungan antara pekerja dengan organisasi, klien dan keluarga, serta menjadi hal yang penting untuk kualitas pelayanan keperawatan (Ilma, Hamzah, dan Amiruddin, 2012). Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria dan Sawitri (2017) yang menunjukkan hasil *reward*, insentif dan pengembangan karir signifikan dan bersifat positif pada kepuasan kerja perawat Di Rumah Sakit Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta.

Kepuasan kerja yang tinggi diharapkan membuat seorang perawat menjadi semakin setia kepada organisasi, semakin termotivasi dalam bekerja, merasa senang dalam bekerja, dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas. Menurut Suyoto (2012:29) Kompensasi merupakan suatu jaringan berbagai subproses untuk memberikan balas jasa kepada karyawan untuk pelaksanaan pekerjaan dan untuk

memotivasi karyawan agar mencapai tingkat prestasi yang diinginkan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 11 Desember 2019 terkait kepuasan kerja perawat pada 30 perawat yang berkerja di instalasi rawat inap bedah didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kepuasan Kerja Perawat di Intalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo per Desember 2019

No	Unsur Kepuasan	Nilai IKK	Mutu
1	Kompetensi karyawan	61.21	C
2	Lingkungan kerja	60.34	C
3	Tunjangan Kinerja	61.69	C
4	Hubungan antar kerja	75.01	B
5	Beban kerja	48.08	D
6	Karir	61.77	C
7	Komunikasi	78.41	B
8	Penilaian kinerja berdasarkan SKP	65.03	C
9	Manajerial	61.07	C
10	Kepemimpinan	63.90	C
Nilai IKK (Indeks Kepuasan Karyawan)		64.25	C
Mutu Kepuasan		Cukup	

(Sumber: Data Primer Perawat Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo, 2019)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan perawat sebagian besar adalah cukup puas dalam indikator tertentu. Hal ini menunjukkan perawat masih belum puas dengan pekerjaan yang dilakukan. Pada pengisian kuesioner yang disediakan oleh peneliti keluhan penilaian rendah berada pada indikator beban kerja dan manajerial. Sedangkan penilaian indikator tunjangan kinerja, menunjukkan masih belum optimalnya reward yang di dapat oleh perawat atas kinerjanya.

Pengembangan karir contohnya adalah kesempatan untuk kuliah lagi pada jenjang yang lebih tinggi. Akan tetapi kesempatan ini terbatas dan hanya dimiliki oleh perawat yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan yang non-PNS atau Pegawai dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) tidak dapat kesempatan

memperoleh beasiswa atau sekolah gratis. Perawat BLUD harus membayar sendiri dan kesulitan dalam hal penyetaraan pada jenjang pelayanan. Sedangkan perawat PNS mendapat kesempatan untuk kuliah dengan beasiswa yang disediakan rumah sakit atau pihak lain.

Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Dr. Soetomo, tenaga perawat yang ada terbagi dari 2 (dua) status kepegawaian, yang pertama adalah berstatus Pegawai negeri sipil (PNS) dan Non PNS/ pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), tenaga perawat BLUD ini direkrut melalui rumah sakit langsung atas kebutuhan tenaga perawat yang dibutuhkan, dan mendapatkan kompensasi berdasarkan *professional system* yang didasari oleh produktifitas dan jasa layanan, melalui kemampuan anggaran RSUD Dr. Soetomo dan produktivitas tenaga perawat itu sendiri.

Peneliti juga menemukan bahwa sistem jenjang karir pada tenaga perawat RSUD Dr. Soetomo, hanya memiliki empat (4) tingkatan perawat prkatek klinik yang umumnya memiliki lima (5) tingkatan perawat klinik, (Petunjuk Pelaksanaan jenjang karir perawat - Kemenkes RI Tahun 2013) karena RSUD Dr. Soetomo adalah Rumah Sakit tipe A, seperti yang tertera pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2 Fungsi dan Level Perawat Klinik

FUNGSI LEVEL	PELAKSANAAN	PENGELOLAAN	PENDIDIKAN	PENELITIAN
PK V	Pelayanan Keperawatan kompleks, spesialis dan sub Spesialis	Pengelolaan Pelayanan keperawatan di tingkat organisasi fasyankes luas (RS Tipe A)	Pendidikan keperawatan kepada pasien dengan masalah kompleks dan peserta didik	Mengelola, memimpin Penelitian keperawatan dan terpadu
PK IV	Pelayanan Keperawatan spesialis dan Advanced	Pengelolaan Pelayanan keperawatan pada organisasi fasyankes terbatas (RS Tipe B)	Pendidik keperawatan kepada pasien dengan masalah keperawatan spesifik dan peserta didik di bidang keahlian	Melakukan Penelitian dan <i>Evidence Based Nursing Practice</i> (EBNP) di Bidang Keahliannya
PK III	Pelayanan Keperawatan spesialis lanjut	Pengelolaan Pelayanan keperawatan pada organisasi fasyankes dasar (RS tipe C/D)	Pendidikan kesehatan kepada sekelompok pasien dan peserta didik	Melakukan Penelitian terbatas dan membuat laporan Kasus
PK II	Pelayanan keperawatan dasar untuk setiap bidang keahlian	Pengelolaan pelayanan keperawatan pada sekelompok pasien di unit ruang rawat	Pendidikan kesehatan kepada sekelompok pasien dengan masalah keperawatan sederhana	Mengumpulkan data penelitian dan laporan kasus berdasarkan bukti.
PK I	Pelayanan Keperawatan dasar dan umum	Pengelolaan Pelayanan keperawatan terhadap seorang Pasien	Pendidikan keperawatan terhadap pasien dengan masalah keperawatan sederhana	Membuat Laporan Kasus sederhana.

(Sumber: Petunjuk Pelaksanaan Jenjang Karir Perawat – Kemenkes RI Tahun 2013)

Dari tabel diatas dapat kita lihat jenjang karir tenaga perawat umumnya ada 5 level tingkatan, secara berurutan dari level paling bawah adalah perawat klinik 1

(PK1) hingga yang tertinggi adalah perawat klinik 5 (PK5), sedangkan di RSUD Dr. Soetomo level paling tinggi adalah Perawat Klinik 4 (PK4), hal ini tidak lazim untuk rumah sakit Rujukan Kelas A dan hal ini diindikasikan berpengaruh pada rendahnya komitmen dan kepuasan kerja tenaga perawat Instalasi rawat inap (IRNA) Bedah, di RSUD Dr. Soetomo. Total jumlah tenaga perawat irna bedah adalah 176 orang yang terdiri dari perawat PNS adalah 92 orang dan perawat BLUD adalah 84 orang dengan rincian masing-masing level perawat klinik yang ada di Irna Bedah RSUD Dr. Soetomo adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jenjang Karir di Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

No	Jenjang Karir	Perawat Klinik	Jumlah	Keterangan Jenis Kepegawaian
1.	<i>Expert</i>	V	0	PNS=0; BLUD=0
2.	<i>Proficient</i>	IV	12	PNS=12; BLUD= 0
3.	<i>Competent</i>	III	43	PNS=40; BLUD= 3
4.	<i>Advance Beginner</i>	II	76	PNS=30; BLUD= 46
5.	<i>Novice</i>	I	45	PNS=10; BLUD= 35

(Sumber: Data Komite Keperawatan RSUD Dr. Soetomo, 2020)

Selain terbatasnya jenjang karir tenaga perawat BLUD yang tersedia pada RSUD. Dr. Soetomo, juga akan mempengaruhi kompensasi yang akan diterima oleh tenaga perawat itu sendiri, hal ini sesuai dengan pendapat Ismiasih (2015) yang menyatakan sistem kompensasi dibedakan berdasarkan tingkatan keahlian atau jabatan. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 menurut jabatan fungsional perawat yang terdiri dari pemetaan jabatan fungsional perawat yaitu perawat keahlian Ahli madya, perawat keahlian ahli muda, perawat keahlian ahli pratama, perawat ketrampilan penyelia, perawat keterampilan mahir dan perawat

keterampilan terampil. Sedangkan pegawai BLUD atau non PNS diberikan tunjangan kinerja berdasarkan jenjang karir.

Dengan komitmen organisasi yang terikatpun perawat bisa dinilai kepuasannya dapat bergabung dengan organisasi tersebut karena kemauan atau suatu dorongan tertentu dan komitmen organisasi itu sendiri adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional mampu mempengaruhi pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi (*is retained*) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain (*turnover*) (Susanti, Hendriani, dan Amsal, 2014). Sedangkan menurut Yang, *et. al.* (2015) memberikan pengertian yang sama antara *organizational commitment* dengan *employee loyalty*, yaitu sebagai suatu tingkatan dimana perawat mengidentifikasi dengan organisasi rumah sakit dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi didalamnya.

Tingginya komitmen para perawat tersebut diatas tidak terlepas dari rasa percaya perawat akan baiknya perlakuan manajemen terhadap mereka, yaitu adanya pendekatan manajemen terhadap sumber daya manusia sebagai *asset* berharga dan tidak semata-mata sebagai komoditas yang dapat dieksploitasi sekehendak manajemen rumah sakit. Terdapat beberapa penelitian yang telah mengemukakan variabel yang signifikan yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Penelitian yang membahas tentang “Hubungan Persepsi Tentang Jenjang Karir dengan Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang” yang dilakukan oleh Reza (2015) menyimpulkan bahwa persepsi pengembangan jenjang karir perawat baik sebesar 58,8%, persepsi kurang sebesar 41,2%; motivasi kerja yang baik sebesar 63,2%, dan motivasi kerja yang kurang

sebesar 36,8%; perawat yang puas sebesar 51,5%, dan perawat yang kurang puas sebesar 48,5%. Ada hubungan antara persepsi jenjang karir dengan motivasi perawat dan ada hubungan persepsi jenjang karir dengan kepuasan kerja perawat

Dengan jumlah yang lebih banyak dan berstatus tenaga profesional umum non PNS, dapat dikatakan tenaga Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) ini merupakan ujung tombak dari terwujudnya pelayanan rumah sakit yang prima, dimana manajemen RSUD Dr. Soetomo harus lebih memperhatikan komitmen dan kepuasan kerja dari tenaga BLUD, dan ini juga merupakan langkah awal menuju rumah sakit yang profesional dan berdaya saing internasional, seperti yang dikatakan oleh Direktur rumah sakit akan visi RSUD Dr. Soetomo dimasa depan dalam menyiapkan evaluasi system rumah sakit di tahun 2019. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian yang akan dilakukan adalah “Pengaruh Jenjang Karir dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah di RSUD Dr. Soetomo”.

1.2 Rumusan Masalah

Studi ini akan mengkaji bagaimana pengaruh pengembangan jenjang karir, kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasional, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengembangan jenjang karir terhadap kepuasan kerja pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo ?

2. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo ?
3. Apakah ada pengaruh pengembangan jenjang karir terhadap komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo ?
4. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo ?
5. Apakah ada pengaruh pengembangan jenjang karir pada kepuasan kerja melalui komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo ?
6. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasional pada perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD. Dr. Soetomo ?
7. Apakah ada pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD. Dr. Soetomo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian dan rumusan masalah yang telah dideskripsikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan pengaruh pengembangan jenjang karir terhadap kepuasan kerja pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.
2. Menjelaskan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.
3. Menjelaskan pengaruh pengembangan jenjang karir terhadap komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.
4. Menjelaskan pengaruh kompensasi terhadap komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.
5. Menjelaskan pengaruh pengembangan jenjang karir pada kepuasan kerja melalui komitmen organisasional pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.
6. Menjelaskan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasional pada perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD. Dr. Soetomo.
7. Menjelaskan pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pada Perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD. Dr. Soetomo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara praktis yang bermanfaat bagi Instansi Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo dalam mengambil kebijakan tentang pengembangan sumber daya manusia bidang keperawatan untuk mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi terkait pengembangan jenjang karir, kompensasi (tunjangan kinerja), kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimiliki oleh perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah di RSUD Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan pengetahuan bagi perkembangan ilmu terkait pengembangan sumber daya manusia perihal pengembangan jenjang karir, kompensasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki oleh perawat Badan Layanan Umum Daerah Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo.