

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat gawat darurat. Dilansir dari situs RS Online Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan 2017, terdapat data yang menunjukkan pertumbuhan rumah sakit di Indonesia yang cukup pesat. Rumah sakit di Indonesia terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit khusus dengan jumlah 2.773 unit. Rata-rata pertumbuhan rumah sakit umum sebesar 0,4%, sedangkan rumah sakit khusus sebesar 15,3%. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit, padahal rumah sakit tidak hanya bersaing dengan rumah sakit lainnya tetapi juga harus bersaing dengan praktek bidan, praktek dokter dan pelayanan kesehatan lainnya.

Perubahan yang terjadi dalam masyarakat dewasa ini sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan demografi, sosial ekonomi, IPTEK, kompetisi pasar maupun SDM. Rumah sakit juga perlu melakukan analisis kelemahan, kekuatan, kesempatan serta tantangan di masa depan untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi kemungkinan yang terjadi. Begitu juga untuk menghadapi persaingan sekarang ini rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi serta sebagai penggerak utama dalam pencapaian visi dan misi. Pencapaian tujuan organisasi akan terwujud apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi MSDM yaitu mulai dari perekrutan, penyeleksian sampai mempertahankan sumber daya manusia. Diperlukan perhatian yang serius terhadap pengelolaan sumber daya manusia, karena pegawai sebagai sumber daya manusia yang dimiliki organisasi adalah manusia yang mempunyai sifat kemanusiaan, perasaan dan kebutuhan yang beraneka ragam. Mengingat sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi, maka usaha untuk memelihara hubungan yang berkesinambungan dan serasi dengan para pegawai dalam setiap organisasi menjadi sangatlah penting.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 Tahun 1996, salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting di rumah sakit adalah tenaga keperawatan. Tenaga keperawatan bekerja secara langsung untuk memberikan pelayanan terhadap pasien, mereka tidak hanya dituntut untuk dapat melaksanakan aktivitasnya secara mandiri dan profesional, akan tetapi juga memiliki tanggung jawab terhadap perawatan pasien yang sangat menentukan kesembuhan dan kelangsungan hidup pasien tersebut. Sehingga tidak dapat disangkal, betapa pentingnya kinerja tenaga keperawatan untuk mendukung kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya, sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Pada umumnya, tujuan utama sebuah organisasi adalah meningkatkan keuntungan dengan cara meningkatkan produktivitas. Peningkatan produktivitas harus sejalan dengan peningkatan kinerja pegawai. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, organisasi harus mampu menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan rangsangan bagi pegawai agar mereka merasa puas terhadap sistem yang berjalan di organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari *Quality of Work Life* atau kualitas kehidupan kerjanya. *Quality of Work Life* berarti keadaan di mana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi. Menurut Dessler (2010: 175) hal itu bergantung pada terdapat adanya: perlakuan yang adil terhadap para pegawai, kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh, kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka, kompensasi yang cukup dan adil, lingkungan yang aman dan sehat.

Pentingnya *Quality of Work Life* bagi organisasi adalah untuk menarik dan mempertahankan pekerja yang berkualitas untuk bekerja di organisasi tersebut. Sementara bagi pekerja, *Quality of Work Life* yang baik akan menimbulkan suasana kerja yang aman dan nyaman sehingga mempengaruhi iklim kerja yang bagus yang berimbas pada kinerja. Bagi pekerja, penerapan prinsip-prinsip yang memperhatikan sisi *Quality of Work Life* di tempat kerja dapat memberikan

beberapa keuntungan seperti terjaminnya kesejahteraan mereka, memiliki iklim dan kondisi kerja yang baik dan pada akhirnya membawa dampak psikologis pada pribadi setiap pegawai itu sendiri.

Selain *Quality of Work Life*, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah rotasi kerja. Rotasi kerja dapat dilakukan ketika seorang pegawai baru (*trainee*) dalam rangka pelatihan pegawai baru ditempatkan di berbagai unit kerja untuk memahami pekerjaan-pekerjaan di berbagai unit kerja dalam organisasi. Rotasi kerja pun dapat dilakukan terhadap pegawai lama yang dipindahkan dari satu unit kerja ke unit kerja lainnya dalam organisasi yang sama.

Dengan merotasi pegawai dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya dapat menstimulasi minat dan motivasi bersamaan dengan mengembangkan perspektif yang lebih luas dari organisasi. Di samping itu, keuntungan rotasi pekerjaan lainnya adalah meningkatkan fleksibilitas pegawai sebab pegawai dapat mengerjakan berbagai pekerjaan di berbagai tempat yang situasinya berbeda. Rotasi pekerjaan juga menurunkan tingkat kebosanan dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah stres kerja. Stres muncul saat pegawai tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres kerja. Dalam jangka panjang, pegawai yang tidak

dapat menahan stres maka kinerjanya akan semakin menurun hingga akhirnya pegawai tidak mampu lagi untuk bekerja.

Fenomena yang terjadi di RSUD Ciamis yakni *Quality of Work Life* dan rotasi kerja. Terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi *Quality of Work Life* diantaranya kompensasi yang mencukupi dan adil, kondisi kerja yang aman dan sehat, keseimbangan pekerjaan dan non pekerjaan, adanya kesempatan pengembangan kompetensi serta terjaminnya sekuriti pekerjaan. Berdasarkan survei penelitian pendahuluan, peneliti mendapatkan informasi bahwa di RSUD Ciamis, tenaga keperawatan terbagi menjadi dua yakni perawat PNS dan perawat non PNS. Dari sejumlah faktor *Quality of Work Life* seperti kesempatan pengembangan kompetensi dan kompensasi yang adil dua bagian perawat ini memiliki tingkat yang sama. Akan tetapi, pada faktor sekuriti pekerjaan perawat non PNS memiliki tingkat lebih rendah dibandingkan perawat PNS.

Sekuriti pekerjaan dapat diartikan sebagai jaminan keamanan pegawai, yang biasanya terdiri dari program non-asuransi yang dapat memberikan jaminan finansial kepada pegawai. Program seperti jaminan terhadap pendapatan atas pekerjaan (*Employment Income Security*) dan jaminan pensiun ini dapat memberikan keuntungan bagi pegawai, baik sebelum masa pensiun maupun pada saat pensiun. Tetapi pada perawat non PNS faktor sekuriti pekerjaan mereka belum terpenuhi. Inilah yang mendasari peneliti memilih perawat non PNS sebagai objek penelitian.

Menurut informasi yang peneliti dapatkan, sistem kerja yang diterapkan pada perawat non PNS masih bersifat kontrak sehingga balas jasa berupa insentif

dan tunjangan yang diberikan pun sifatnya terbatas. Dengan keadaan tersebut perawat non PNS merasa kesejahteraan mereka belum terjamin. Padahal sekuriti pekerjaan atau jaminan keamanan pegawai ini dimaksudkan agar tenaga kerja merasa aman dan tidak muncul kekhawatiran tentang kepastian pekerjaannya di masa depan. Tidak terjaminnya faktor sekuriti pekerjaan ini bisa menimbulkan tekanan dan pada akhirnya memicu stres yang berpengaruh pada turunnya kinerja perawat.

Keseimbangan antara pekerjaan dan non pekerjaan merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi *Quality of Work Life*, alasan peneliti memilih perawat wanita dikarenakan pada faktor ini wanita lebih berpotensi untuk mengalami konflik peran. Konflik peran terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan. Terutama bagi pegawai yang telah menikah, mereka harus menjalani dua peran sekaligus sebagai seorang pekerja dan sebagai ibu rumah tangga. Pegawai yang tidak bisa membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan pekerjaannya dapat menimbulkan konflik yang jika tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri pegawai itu sendiri karena mereka dalam keadaan serba salah sehingga mengalami stres dan hal ini berpengaruh pada kualitas kehidupan kerjanya.

Masalah lain terkait *Quality of Work Life* terdapat pada faktor lingkungan kerja yang aman dan sehat. Pada faktor ini masalah muncul ketika terjadi rotasi kerja yang di sebabkan keadaan lingkungan kerja mengancam atau berisiko pada kesehatan tenaga keparawatan. Secara teknis, rotasi kerja perawat di RSUD Ciamis diadakan secara rutin pada periode waktu tertentu. Tujuan rotasi kerja

dilakukan yakni untuk meningkatkan fleksibilitas pegawai karena pegawai dapat mengerjakan berbagai pekerjaan di berbagai tempat yang situasinya berbeda. Rotasi kerja juga dilakukan untuk menurunkan tingkat kebosanan atau dengan kata lain sebagai penyegaran bagi perawat. Namun tidak jarang rotasi kerja terjadi disebabkan lingkungan kerja yang mempengaruhi kesehatan perawat.

Sebagaimana diketahui perawat merupakan salah satu tenaga kerja di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien, tenaga keperawatan memiliki tanggung jawab terhadap perawatan pasien yang sangat menentukan kesembuhan dan kelangsungan hidup pasien. Keadaan tersebut mengharuskan perawat untuk sering melakukan kontak atau interaksi dengan pasien sehingga kemungkinan tertularnya penyakit menjadi lebih besar. Hal itu tentu disadari sebagai salah satu risiko yang harus dihadapi seorang tenaga keperawatan. Disebutkan sebelumnya bahwa salah satu faktor *Quality of Work Life* yang baik adalah lingkungan kerja yang aman dan sehat. Namun, ketika terjadi rotasi karena perawat mengalami masalah pada kesehatannya hal ini menjadi indikasi belum terpenuhinya faktor lingkungan kerja yang aman dan sehat di RSUD Ciamis.

Ketika rotasi terjadi karena alasan tersebut, masalah lain dapat muncul saat perawat itu tidak bisa bekerja dengan baik pada lingkungan kerja baru setelah dirinya dirotasi. Hal ini dimungkinkan karena kondisi psikologis dari jabatan yang tidak cocok, atau mungkin pula karena lingkungan tempat kerja yang tidak membawa rasa aman dan betah bagi dirinya sehingga hal ini pada akhirnya bisa memicu stres yang berpengaruh pada penurunan kinerjanya.

Dari masalah yang diuraikan di atas, penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja dalam kaitannya dengan kinerja pegawai melalui stres kerja dan hasilnya dituangkan dalam skripsi dengan judul **“Pengaruh *Quality Of Work Life* dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka pokok permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana *Quality of Work Life* perawat non PNS RSUD Ciamis.
2. Bagaimana rotasi kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.
3. Bagaimana kinerja perawat non PNS RSUD Ciamis.
4. Bagaimana stres kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.
5. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja terhadap kinerja melalui stres kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Quality of Work Life* perawat non PNS RSUD Ciamis.
2. Rotasi kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.
3. Kinerja perawat non PNS RSUD Ciamis.

4. Stres kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.
5. Pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja terhadap kinerja melalui stres kerja perawat non PNS RSUD Ciamis.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi seluruh pihak diantaranya:

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen khususnya materi pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dalam memahami menganalisis dan memecahkan masalah dilapangan melalui teori yang dipelajari selama di bangku perkuliahan serta menambah pengalaman dalam menyusun suatu penelitian khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja terhadap kinerja melalui stres kerja.

3. Bagi Lembaga/ Fakultas Ekonomi

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan diharapkan dapat menambah pembendaharaan perpustakaan dan juga dapat memperoleh

tambahan pengetahuan khususnya mahasiswa yang memilih konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, dan dapat memperoleh tambahan pengetahuan mengenai pengaruh *Quality of Work Life* dan rotasi kerja terhadap kinerja melalui stres kerja dan memperoleh tambahan informasi mengenai topik yang sejenis apabila akan mengadakan penelitian lebih lanjut.

4. Bagi Perusahaan/ Organisasi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan berupa masukan sumbangan pemikiran agar hal tersebut dapat menjadi informasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan/ organisasi dalam menempatkan kebijakan di masa yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis Jalan Rumah Sakit No.76, Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih lima bulan terhitung mulai dari bulan September 2018 sampai dengan bulan Januari 2019. (Terlampir).