

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini peningkatan kualitas dan produktivitas kerja sebagai salah satu aspek kinerja yang menjadi tantangan bagi dunia bisnis dan industri jika ingin bersaing secara regional dan global. Rumah sakit adalah salah satu bentuk dunia bisnis yang berperan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan, dengan kegiatan yang meliputi peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan (preventif), penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (rehabilitative) secara menyeluruh dan berkesinambungan (Siregar *at al*, 2003).

Keberhasilan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Pentingnya kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan staf medis di rumah sakit menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Hilda *at al*, 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi bisnis yang ditentukan pada pemenuhan keinginan konsumen. Disisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. (Mutiara, 2010). Kepuasan konsumen adalah sejauh mana persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kolter *at al*, 2016). Konsumen akan sangat gembira jika harapannya terhadap jasa yang dipakai terpenuhi dan

terpuaskan jika harapannya terlampaui dari ekspektasi yang diperkirakan atau dipikirkan. Pada industri jasa pelayanan seperti rumah sakit maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)/Analis kesehatan, bidan dan seluruh karyawan rumah sakit tersebut. Sumber daya manusia yang ada di pelayanan rumah sakit berperan untuk menjaga kepuasan konsumen sangat besar.

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang yang menunjang pelayanan kesehatan. Pelanggan rumah sakit harus dilayani dengan *service* dengan prima dan cepat, sebaliknya jika pelayanan yang dilakukan tidak prima maka pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain. Kepuasan kerja karyawan sangat penting dalam menentukan seberapa jauh suatu organisasi mencapai tujuannya. Kepuasan kerja mencerminkan tingkat dimana seseorang menyukai pekerjaannya, dimana kepuasan kerja merupakan sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner,2014). Namun kepuasan kerja bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang berlaku dalam diri setiap individu, semakin tinggi aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Tingkat kepuasan dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Sedangkan ketidak puasan dan rendahnya tingkat kepuasan pegawai dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta ketidak lancaran dalam menjalankan pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan kerugian dan akan menurunkan kinerja rumah sakit itu sendiri (Handoko TH, 2002).

Kepuasan kerja pada dasarnya di tentukan oleh terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan psikologis pekerja. Jika kebutuhan-kebutuhan pekerja atau karyawan terpuaskan, maka rasa puas ini akan selalu menimbulkan kebahagiaan. Dengan demikian untuk kebutuhan fisiknya, bila kebutuhannya telah terpenuhi maka akan timbul pula suatu kepuasan (Sartika 2011). Menurut Gibson menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah upah, pekerjaan, promosi penyelia dan rekan kerja. Sedangkan menurut Robbins yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan sekerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja (Wolo, 2015).

Penelitian yang di lakukan oleh Kolibu (2014) mengatakan bahwa faktor supervisi, hubungan antar pegawai dan pekerjaan merupakan faktor yang paling besar yang mampu meningkatkan kepuasan kerja. Selain supervisi, hubungan antar pegawai dan pekerjaan yang mampu meningkatkan kepuasan kerja, penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2014), lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Rusman (2016) berpendapat bahwa pekerjaan, supervisi, gaji dan promosi merupakan juga faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

Pada tanggal 14 Maret 2018 dilakukan wawancara dengan petugas ATLM Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang mereka menyatakan bahwa belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan kerja selama mereka kerja di rumah sakit tersebut. Mereka mengatakan bahwa kondisi kerja saat ini sudah cukup memadai, mulai dari peralatan, pencahayaan, pertukaran udara dan lain-

lain, dalam hal gaji sebagian besar mengatakan sudah sesuai dengan harapan, dalam hal supervisi dari atasan yang dilakukan secara langsung biasanya atasan memberikan masukan atau kritikan secara langsung kepada pegawainya, dalam hal promosi dapat berupa pelatihan atau mengikuti seminar-seminar untuk menunjang keterampilan, kecakapan dan kemampuan pegawai, pegawai yang berhak mendapatkan kesempatan pelatihan tergantung pilihan atasan atau pegawai yang membutuhkan kesempatan tersebut, dalam hal rekan sekerja masih terdapat keluhan pegawai dalam hubungan dengan rekan sekerja. Berdasarkan hal di atas begitu pentingnya kepuasan kerja merupakan salah satu tolak ukur bagi rumah sakit untuk menilai kemampuan dan produktivitas dan memberikan informasi yang berguna bagi hal-hal yang berkaitan dengan pasien. Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja ATLM di Laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja Ahli Teknologi Laboratorium Medik di Laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja Ahli Teknologi Laboratorium Medik di Laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, hubungan antar pegawai, lingkungan kerja, dan promosi/pejuang untuk maju
- b. Mendeskripsikan kepuasan kerja ATLM di Laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- c. Menganalisis hubungan faktor gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, hubungan antar pegawai, lingkungan kerja dan promosi dengan kepuasan kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Instalasi Laboratorium

Sebagai masukan dan sumber informasi bagi pengelola rumah sakit terutama di instalasi laboratorium dalam meningkatkan kepuasan kerja Ahli Teknologi Laboraturium Medik.

1.4.2 Manfaat Bagi Institusi/Akademik

Sebagai sumbangsih kepustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang khususnya program studi D IV Analis Kesehatan dan bahan bacaan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu khususnya pada manajemen laboratorium kesehatan.

1.5 Originalitas Penelitian

Tabel 1.Originalitas Penelitian

Penelitian/Penerbit Tahun	Judul	Hasil	Analisa Data
Syahrudin Universitas Mulawarman Indonesia, 2016	Y, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan Bank Mualamat Cabang Samarinda.	Kepemimpinan, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja bank Mualamat. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja sedangkan tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bank Mualamat. Lingkungan kerja dan Komitmen organisasi berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja sedangkan tidak langsung melalui kepuasan kerja berpengaruh positif juga terhadap kinerja karyawan bank Mualamat.	Analisis jalur (Pat Analysis).
Elprida Universitas Lambung Mangkurat, 2016	Sirait, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari.	Pembayaran, promosi, supervisi, rekan kerja, kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari.	Fisher Exat.
Winanda, Universitas Andalas Padang, 2017	Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Kota Padang.	Terdapat hubungan pekerjaan, kompensasi, supervisi, hubungan antara pegawai dengan kepuasan kerja dan tidak terdapat hubungan promosi jabatan dengan kepuasan kerja.	Chi Square

Berdasarkan data originalitas diatas dapat dibedakan penelitian yang dilakukan oleh Syahrudin Y (Universitas Mulawarman, Indonesia, 2016) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan Bank Mualamat Cabang Samarinda dengan variabel pemimpin, lingkungan kerja, komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan Elprida Sirait (Lambung Mangkurat, 2016) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Haji Boejasin Pelaihari dengan menggunakan variabel pembayaran, promosi, supervisi, rekan kerja, kepemimpinan, komunikasi dan pekerjaan itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Winanda (Universitas Andalas Padang, 2017) yang meneliti tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Kota Padang, dengan menggunakan variabel pekerjaan, kompensasi, supervisi hubungan antar pegawai dan promosi. Perbedaan dengan penelitian diatas dengan penelitian yang saya lakukan adalah faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja Ahli Teknologi Laboratorium Medik di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang dengan variabel pekerjaan itu sendiri, peluang untuk maju, gaji, supervisi, hubungan antar pegawai (rekan kerja) dan kondisi kerja (lingkungan kerja) dengan menggunakan uji korelasi *spearman*.