

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan penyedia jasa kesehatan dimana kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik sampai saat ini .hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri.Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional.Menurut Wolper dan Pena (2004: 55), rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

Menurut Arafah (2004: 56), salah satu industri yang berkembang di Indonesia adalah industri jasa Rumah Sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta nasional bahkan juga milik asing. Hal ini sebanding dengan mulai meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan.

Sebagian besar rumah sakit swasta yang beroperasi di kota kota besar, lebih berorientasi ke aspek bisnis (*profit oriented*), terutama untuk rumah sakit swasta dengan persaingan dalam bisnis pelayanannya hingga bertaraf internasional. Bahkan dengan tarif rumah sakit swasta yang mahal ini ternyata tidak mengurangi minat pengguna dari golongan masyarakat menengah ke atas. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan

konsumen, menurut Parasuman dalam Tjiptono (2005: 60) terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceive service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Norman (2003: 14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan Pelayanan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Baik atau buruknya pelayanan kesehatan di rumah sakit terhadap pasien dipengaruhi adanya peningkatan kesejahteraan karyawan rumah sakitnya khususnya bagian medis yaitu perawat. Kesejahteraan itu diantaranya, adanya jaminan keselamatan kepada perawat yang ada di rumah sakit tersebut, seperti Asuransi Kesehatan bagi perawat, adanya uang Pemutusan Hubungan Kerja

(PHK) bagi perawat yang sudah pensiun masa bekerja di rumah sakit tersebut, adanya Jaminan Sosial Tenaga Kerja bagi perawat dan lain sebagainya.

Karyawan khususnya perawat rumah sakit dalam menjalankan pekerjaannya, dapat mengalami tekanan atau stres yang dinamakan stres kerja. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dapat memberikan beban tersendiri bagi pelakunya, baik beban fisik, mental, maupun sosial. dampak buruk yang ditimbulkan jika perawat mengalami stres adalah mengganggu interaksi sosialnya, baik dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. Efektivitas kerja dapat pula menjadi terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stres, maka akan terjadi gangguan baik psikologis maupun keadaan fisiologisnya. Siagian (2003: 300) mengemukakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Salah satu penyebab potensial dari terjadinya stres adalah faktor organisasi tempat karyawan itu bekerja. Menurut Siagian (2002: 2), karyawan yang mengalami stres pada tingkat tertentu dalam suatu organisasi, maka produktivitasnya akan semakin menurun diikuti dengan penurunan kinerja perusahaan. Jumlah karyawan seluruhnya yang ada di Rumah Sakit Sundari adalah 256 orang dengan tugas pada bagian yang berbeda beda. Jumlah karyawan pada Rumah Sakit Sundari Medan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1.
Daftar Jumlah Karyawan Rumah Sakit Sundari Medan
dari bulan Januari sampai Bulan September 2013

No.	Jenis Bagian	Jumlah (Orang)
1	Staf Pegawai dan Umum	23
2	Dokter Spesialis Anak	2
3	Dokter Spesialis Kebidanan	3
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	2
5	Dokter Spesialis THT	2
6	Dokter Spesialis Bedah	2
7	Dokter Spesialis Kulit & Kelamin	1
8	Dokter Spesialis Paru-Paru	1
9	Dokter Spesialis Saraf	2
10	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1
11	Dokter Spesialis Radiologi	2
12	Dokter Spesialis Anastesi	3
13	Dokter Spesialis Ortopedi	1
14	Dokter Spesialis Bedah Saraf	1
15	Dokter Gigi	2
16	Dokter Spesialis Urologi	1
17	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	1
18	Dokter Spesialis Jantung	1
	Jumlah Dokter Spesialis	28
19	Jumlah dokter Umum / IGD	5
20	Jumlah Perawat	184
21	Jumlah Non Keperawatan	15
22	Apoteker	1
Total Karyawan		256

Sumber: Rumah Sakit Sundari Medan , Mei 2013

Dari tabel ini, menunjukkan sebagian besar karyawan di rumah sakit tersebut adalah karyawan yang bekerja sebagai perawat yaitu sebanyak 184 orang. Hal ini disebabkan rumah sakit merupakan perusahaan yang melayani pelayanan

jasa yaitu jasa kesehatan. Untuk mengetahui daftar absensi bulan Januari-September 2013 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Daftar Absensi Perawat Rumah Sakit Sundari Medan
Dari Bulan Januari 2013-September2013

Bulan	Keterangan				Total Hari
	Sakit	Izin	Cuti	Tanpa Keterangan	
Januari	5	0	0	0	5
Februari	0	0	0	0	0
Maret	4	0	3	0	7
April	3	1	2	0	6
Mei	2	2	0	0	4
Juni	6	0	3	0	9
Juli	2	0	0	0	2
Agustus	3	2	4	0	9
September	0	2	0	0	2
Jumlah	25	7	12	0	44

Sumber: Rumah Sakit Sundari Medan, September 2013

Tabel 1.2 menunjukkan tingkat absensi karyawan khususnya perawat setiap bulannya. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak personalia di Rumah Sakit Sundari Medan. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perawat yang sakit lebih banyak dibandingkan keterangan izin, cuti, dan tanpa keterangan. Hal ini disebabkan adanya jam kerja yang tinggi dan kurangnya waktu istirahat perawat dalam melayani pasien yang ada di rumah sakit tersebut. Pihak manajemen akan melakukan kebijakan pemotongan gaji kepada perawat dan non perawat apabila ditemukan perawat atau non perawat tidak hadir bekerja tanpa keterangan.

Rumah Sakit Sundari Memiliki tiga *shift* jam kerja dalam satu hari yaitu, jam 08.00-16.00 WIB, 16.00-24.00 WIB, dan 00.00-08.00 WIB. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan seperti Rumah Sakit, jam kerja ini sangat

mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit. Adanya *shift* kerja sangat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Banyak perawat sering bekerja melebihi waktu jam kerja setiap harinya. Hal ini sering terjadi keterlambatan waktu shift kerja, diantaranya ditemukan ada pasien datang tiba-tiba di pagi hari dan harus ditangani pada bagian IGD (Instalasi Gawat Darurat), dan juga ditemukan pasien harus ditangani di ruangan ICU (Intensif Care Unit), dalam hal ini perawat yang bekerja pada saat shift malam harus ikut membantu dokter dalam melayani pasien tersebut. Demikianlah latar belakang yang mendorong penulis untuk meneliti Pengaruh Jam Kerja dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Stres Kerja Karyawan Khususnya Perawat pada Rumah Sakit Sundari Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian adalah “Apakah ada pengaruh jam kerja dan pelayanan kesehatan terhadap stress kerja perawat di Rumah Sakit Sundari Medan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa apakah jam kerja dan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap stres kerja perawat di Rumah Sakit Sundari Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pihak Rumah Sakit.

Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam menyusun kebijakan terhadap peraturan jam kerja di rumah sakit tersebut.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

c. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang sehingga penelitian yang diperoleh lebih baik dan sempurna.