

## Kepuasan kerja bidan di Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan Jakarta Pusat tahun 2002 = Midwife's working satisfaction in Budi Kemuliaan Maternity Hospital, of Central Jakarta 2002

Vonny Hamzah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73192&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Setelah berdiri sekitar 80 tahun, pimpinan Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan pada tahun 1999 ingin merubah citranya dari Rumah Sakit Bersalin bagi golongan menengah ke bawah menjadi Rumah Sakit Bersalin untuk semua lapisan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut Rumah Sakit Bersalin Jakarta harus merancang strategi yang tepat pada waktu yang akan datang dengan meningkatkan mutu layanannya. Dengan mutu layanan yang baik pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan di Rumah Sakit Bersalin.

Untuk meningkatkan mutu rumah sakit bersalin tidaklah mudah karena terkait dengan banyak hal. Baik tidaknya mutu sangatlah dipengaruhi sumber daya Rumah Sakit Bersalin yaitu antara lain tenaga, pembiayaan dan teknologi yang digunakan.

Tenaga medis dan non medis merupakan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan, disini mereka berkedudukan sebagai pelanggan internal bagi pihak Rumah Sakit Bersalin. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan dan TQM diarahkan pada suatu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan, termasuk kepuasan pelanggan internal. Untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan internal maka harus dilakukan survei kepuasan kerja.

Penelitian ini dilakukan dengan desain potong lintang, populasinya adalah bidan yang langsung melayani pasien dengan asumsi bahwa kepuasan kerja bidan yang langsung melayani pasien sangat penting diukur mengingat kinerja dan mutu layanan yang diberikannya secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sampel yang diambil sebanyak 49 orang dan merupakan total populasi yang ada. Penelitian berlangsung dari bulan Februari - Maret 2000.

Kepuasan kerja diukur dengan melihat aspek-aspek kebutuhan akan existence, relatedness, dan growth, menurut teori ERG yang dikemukakan oleh Alderfer (Robbins, 1998) dan dihubungkan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu karakteristik individu (umur, pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja), karakteristik pekerjaan (penghasilan/gaji dan jam kerja), kondisi fisik dan kepemimpinan atasan (tim keperawatan, bidan kontrol dan kepala ruangan) (Wexley dan Yulk, 1977). Pengukuran kepuasan kerja dilakukan dengan metode summation score.

Dengan uji korelasi ditemukan adanya hubungan yang positif dan bermakna secara statistik antara masa kerja, penghasilan, kondisi fisik dan kepemimpinan dari kepala ruangan dengan kepuasan kerja. Hubungan yang negatif dan bermakna secara statistik didapatkan antara jam kerja dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja tertinggi adalah kepuasan dari aspek kebutuhan akan keterikatan dengan rerata 73%.

Faktor yang mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan bidan adalah jam kerja, kepemimpinan dari kepala ruangan dan kondisi fisik. Dalam mengekspresikan ketidakpuasannya bidan memiliki reaksi voice yaitu secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki keadaan, termasuk memberikan saran-saran perubahan, mengadakan diskusi dengan tim

keperawatan. Hal ini terlihat dari saran yang diberikan terhadap pengaturan jam kerja dan kondisi fisik dari Rumah Sakit Bersalin Budi Kemuliaan.

.....Midwife's Working Satisfaction in Budi Kemuliaan Maternity Hospital of Central Jakarta 2002 After being established 80 years ago, Director of Budi Kemuliaan Maternity Hospital, in 1999 wanted to change its image from segment of Middle and Low Hospital into all segments (Low - Middle - Middle up). To reach this, management of hospital should design the right strategy for the future by promoting the service quality so that patients will be satisfied with their services.

It is not easy to promote the service quality of maternity hospital since it relates to many factors. Its good and bad service is influenced by the resources of hospital such as: manpower, financing and technology applied. Medical manpower and non medical manpower are the resources that should be attended to increase the service quality, in other words, they become internal customer for Maternity Hospital. In TQM approach, Quality orientates to customers. TQM focuses in the main objective that is the existence of customer satisfaction, including internal customer. In this case, to obtain the illustration of internal customer satisfaction, there must be performed the study of working satisfaction.

The population of this study is midwife who immediately serves the patient. It is very important to evaluate the performance and service quality given by the midwife which is able to influence the satisfaction of patient's right away. The total sample of respondent is 49 persons and the method used is the design of Cross Sectional. This research lasted from February - March 2002.

Working satisfaction is surveyed by examining aspects of need such as existence, relatedness and growth based on the theory of ERG, illustrated by Alderfer (Robbins, 1998) and related to the factor influencing the working satisfaction. Those are individual characteristics (age, education, marital status and the length of service), working characteristic (salary and duration of working), physical condition and supervisor leadership (Wexley and Yulk, 1977). Next, it will be surveyed by using Summation Score Method (Robbins, 1998)

The result of research, there are statistically the positive correlation among length of service, salary, physical condition and leadership of room chief. The working satisfaction is verified by using the correlation test and the result is that there is positive correlation. It means that the above factor is increasing, Midwife is more satisfied too. Statistically negative correlation is resulted from working hours and satisfaction. The longer, the working hours are used by Midwife, the more unsatisfied. The satisfaction of relatedness need becomes the highest satisfaction by 73%.

The strongest factor relating to the satisfaction are consecutively working hour, leadership of room chief and physical condition. Those factors are able to predict the working satisfaction for Midwife in Budi Kemuliaan Maternity Hospital Center of Jakarta in 2002. In expressing her dissatisfaction, Midwife reacts by reproducing the voice which the advices of changing by conducting the discussion with Midwife team, it is shown from the advices given for the working time and physical condition of Budi Kemuliaan Maternity Hospital.