

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut laporan *World Economic Forum* tahun 2006 (Sumbodo : 2005) daya saing Indonesia menduduki peringkat ke 50. Tingkat daya saing Indonesia pada tahun 2008 berada di peringkat 55. Posisi ini menurun jika dibandingkan tahun 2007 yang menduduki peringkat ke 54. Posisi ini memperlihatkan bahwa Indonesia masih berada di posisi yang kurang kompetitif dibandingkan Negara – Negara Asean seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand. *World Economic Forum* menempatkan Indonesia pada kelompok *key driven* yaitu taraf awal keunggulan kompetitif.

Dengan perkembangan dunia yang semakin cepat menuntut suatu organisasi untuk terus menerus meningkatkan kualitas SDM-nya agar mampu bersaing. peningkatan kualitas melalui Total quality management (TQM) tidak dapat berhasil tanpa didasari oleh Quality of Work Life (QWL).

Rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, Depkes RI telah menggariskan bahwa rumah sakit umum mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Untuk dapat menyelenggarakan upaya kesehatan yang memadai di Rumah Sakit harus tersedia sarana, fasilitas, dana yang cukup, dan SDM yang terampil dan berdedikasi tinggi (Aditama, 2006).

Rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan, organisasi sosial dan berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap dan baik dari segi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit adalah organisasi yang tidak terfokus pada masalah medis saja.

Bagian medis maupun non medis di dalam suatu rumah sakit adalah pekerja, dibutuhkan pengaturan, pendidikan, pelatihan, pengembangan kualitas pekerja dan pembagian kompensasi. Karena itu pengembangan kualitas pekerja di dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu..

Rumah Sakit Islam Cempaka Putih adalah institusi yang bergerak dalam bidang kesehatan yang berlandaskan islami dalam pelayanannya, hal itu tertuang dalam motto rumah sakit yaitu “*Bekerja sebagai ibadah, ihsan dalam pelayanan*”.

Karena itu guna mewujudkan tujuan organisasi rumah sakit diperlukan peningkatan kualitas dalam sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit. Selama peneliti melakukan observasi dalam kegiatan praktikum kesehatan masyarakat terhitung bulan Februari – bulan April tahun 2009 di RSIJ CP, peneliti melihat tingkat ketidak disiplin yang sangat tinggi dari para pekerja di RSIJ CP. Hal ini diperkuat dengan data dari bagian pengembangan SDM RSIJ CP karyawan tingkat ketidakdisiplinan karyawan sangat tinggi, sehingga seringkali tidak tercapainya di sasaran mutu. Berikut data jumlah absensi per sanksi.

Tabel 1.1 Daftar Sanksi Absen Karyawan Jenis sanksi :

Teguran lisan – SP III Tahun 2007 – Tahun 2009

Tahun	Teguran Lisan	Teguran tertulis	Surat Peringatan I	Surat Peringatan II	Surat Peringatan III
2007	678	1031	501	367	267
2008	798	977	168	37	19
2009	425	594	133	47	35

Sumber : Bagian Pengembangan SDM RSIJ CP(2009)

Dari tabel tersebut terlihat fluktuasi naik turun dari tingkat jumlah sanksi akan tetapi sebenarnya jumlah sanksi meningkat terlebih pada tahun 2009 karena peneliti

mendapatkan dan mengambil data berdasarkan bulan terakhir penelitian, karena itu pada tahun 2009 peneliti mengambil data absensi dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei.

Peneliti mencari rata – rata dengan pembagi yang seimbang per tahunnya sesuai dengan jumlah bulan absensi yang didapatkan, maka hasil persentase. Tercatat ketidakdisiplinan dalam RS dengan rata-rata persentase per tahun dari tahun 2007- bulan Mei 2009, tahun 2007 jumlah rata-rata persentase sanksi 23,70%, tahun 2008 20%, dan bulan Januari – bulan Mei 2009 24,60%.

Ruky (2001 ; 203) memberikan gambaran tentang faktor – faktor penilaian prestasi kerja yang berorientasi pada individu yaitu : 1) pengabdian, 2) kejujuran, 3) kesetiaan, 4) prakarsa, 5) kemauan bekerja, 6) Kerjasama, 7) Prestasi kerja, 8) pengembangan, 9) Tanggung jawab 10) Disiplin.

Budaya kerja merupakan aspek penting yang menentukan sikap kerja seorang pegawai baik itu kinerja, kepuasan kerja, maupun tingkat kemangkirannya (Luthans 1989). Salah satu aspek bisa dipergunakan untuk melihat budaya kerja adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan ketaatan pada peraturan – peraturan yang berlaku di dalam proses.

Apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi, dan harga dirinya akan meningkat.

Kualitas kehidupan kerja yang baik juga mempengaruhi secara langsung motivasi dan kepuasan kerja sehingga meningkatkan komitmen terhadap pekerjaan dan akan menurunkan angka turn over pegawai dan tingkat ketidakhadiran , (William & Keith : 1996). Kedisiplinan merupakan gambaran bagaimana kualitas kehidupan kerja berjalan di suatu organisasi, teori ini menjelaskan bahwa komponen kualitas kehidupan kerja berpengaruh pada tingkat ketidakhadiran, demikian pula sebaliknya,

bahwa kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh pada kualitas kehidupan kerja dan akan berlanjut pada pencapaian tujuan organisasi.

QWL merupakan kultur esensial dan tiang penopang keberhasilan strategi TQM. Tujuan kultur TQM adalah menciptakan organisasi yang bebas dari rasa takut dan menuntut keterlibatan seluruh pekerja dan anggota organisasi. Kultur QWL menimbulkan komitmen timbal balik yang tinggi antara individu terhadap sasaran-sasaran organisasi serta antar organisasi dengan kebutuhan pengembangan individual. keterlibatan karyawan yang bebas dari rasa takut sangat penting sebagai dasar pengembangan TQM, dasar pengembangan TQM dalam suatu organisasi akan menuntut keterlibatan pekerja. Akan sangat penting untuk mengetahui persepsi pekerja mengenai komponen QWL dan pengaruhnya terhadap kinerja mereka, maupun pencapaian sasaran mutu dari organisasi.

Berdasarkan teori – teori tersebut, ada beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian tentang kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) berupa tesis yaitu penelitian Suherman (2007) tentang “Hubungan Komponen *Quality of Work Life*(QWL) terhadap Penatalaksanaan *Antenatal Care* Bidan puskesmas di kota Tasikmalaya tahun 2007” dan penelitian Ratikh Pranita (2008) tentang “Analisis Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan komitmen organisasi pegawai administrasi Instalasi Rawat Jalan dan Laboratorium RSUD Budhi Asih Tahun 2008”.

Cascio menguraikan bahwa Sembilan komponen dari kualitas kehidupan kerja akan menurunkan angka turn over pegawai dan tingkat ketidakhadiran , (William & Keith : 1996). Kemudian terdapat dua cara dalam memandang arti kualitas kehidupan kerja yang dikemukakan Cascio (2006), dan salah satunya yaitu : Persepsi pegawai mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, serta kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia yang merupakan komponen dari kualitas kehidupan kerja. (Robbins : 2001) , mengatakan

faktor yang mempengaruhi persepsi adalah umur, status jabatan, lama jabatan, dan pendidikan.

Dari beberapa teori tersebut disimpulkan *Quality of Work Life* akan meningkatkan motivasi pegawai dan kepuasan pegawai, mengingat *turn over*/menurunkan ketidakdisiplinan akan absensi dari suatu organisasi meningkat mencerminkan adanya ketidakpuasan dan hilangnya motivasi pegawai untuk bekerja, karena itu apabila diketahuinya nilai dari persepsi pegawai mengenai *Quality of Work Life* diharapkan akan menurunkan *turn over* pegawai yang menggambarkan peningkatan yang seimbang pada motivasi dan kepuasan pegawai.

Selain itu di dalam rumah sakit sangatlah penting untuk menunjang kualitas dari para pegawai non medis karena suatu pelayanan medis tidak akan berjalan tanpa keterlibatan dari pegawai non medis, melihat jumlah dari pegawai non medis lebih banyak dibandingkan jumlah pegawai medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, maka akan menjadi penting untuk mengetahui persepsi dari *Quality Of Work Life* pegawai non medis.

Berdasarkan hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Persepsi tenaga non medis terhadap Komponen *Quality of Work Life* (QWL) di Rumah Sakit Islam Jakarta 2009”.

Dengan variabel independen adalah persepsi dan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) dengan 9 komponen sebagai variabel dependen.

1.2 Rumusan masalah

Selama melakukan observasi dan saat praktikum kesehatan masyarakat penulis melihat ketidakdisiplinan di dalam RS, dan mendapatkan data dari bagian , pengembangan SDM dan menjumlahkan tingkat absensi dengan rata-rata persentase didapatkan jumlah seluruh sanksi, tahun 2007 jumlah seluruh sanksi 2844 pegawai (23,70%), tahun 2008 berjumlah 1999 pegawai (16,60%), dan tahun 2009 dari bulan Januari – Mei berjumlah 1234 pegawai (24,60%).

Terdapatnya beberapa pegawai yang tidak disiplin dan meningkatnya persentase absensi, membuat peneliti ingin meneliti langsung dan mengetahui penyebab dari ketidakdisiplinan pegawai RS tersebut. Melihat komponen QWL dapat menjadi pengaruh penting dalam organisasi dalam mempengaruhi ketidakhadiran pegawai membuat peneliti ingin mengetahui persepsi dari pegawai RS tentang penerapan komponen QWL di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Karena alasan tersebut maka peneliti ingin mengetahui Gambaran persepsi pegawai non medis tentang Komponen QWL dalam Kehidupan kerja di RS Islam Jakarta Cempaka Putih Pada Tahun 2009.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran karakteristik responden (umur, masa kerja dan pendidikan) pegawai non medis RSIJ CP Tahun 2009?
2. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang keterlibatan pegawai di RSIJ CP Tahun 2009?
3. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang kompensasi yang seimbang di RSIJ CP Tahun 2009?
4. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang rasa aman terhadap pekerjaan di RSIJ CP Tahun 2009?
5. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang keselamatan lingkungan kerja di RSIJ CP Tahun 2009?
6. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang rasa bangga terhadap institusi di RSIJ CP Tahun 2009?
7. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang pengembangan karier di RSIJ CP Tahun 2009?
8. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang fasilitas yang tersedia di RSIJ CP Tahun 2009?
9. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang penyelesaian masalah di RSIJ CP Tahun 2009?

10. Bagaimana gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang komunikasi di RSIJ CP tahun 2009?
11. Bagaimana hubungan persepsi komponen QWL berdasarkan karakteristik responden (umur, masa kerja dan pendidikan) pegawai non medis RSIJ CP tahun 2009?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL dalam kehidupan kerja di RS Islam Jakarta Cempaka Putih, Tahun 2009.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diperolehnya gambaran karakteristik (umur, masa kerja, dan pendidikan) responden pegawai non medis RSIJ CP Tahun 2009.
2. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang keterlibatan pegawai di RSIJ CP Tahun 2009.
3. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang kompensasi yang seimbang di RSIJ CP Tahun 2009.
4. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang rasa aman terhadap pekerjaan di RSIJ CP Tahun 2009.
5. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang keselamatan lingkungan kerja di RSIJ CP Tahun 2009.
6. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang rasa bangga terhadap institusi di RSIJ CP Tahun 2009.
7. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang pengembangan karier di RSIJ CP Tahun 2009.
8. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang fasilitas yang tersedia di RSIJ CP Tahun 2009.
9. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang penyelesaian masalah di RSIJ CP Tahun 2009.

10. Diperolehnya gambaran persepsi pegawai non medis terhadap komponen QWL tentang komunikasi di RSIJ CP tahun 2009.
11. Diperolehnya hubungan persepsi komponen QWL dengan karakteristik responden (umur, lama bekerja dan pendidikan) pegawai non medis RSIJ CP tahun 2009.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Aplikatif

1. Bagi Rumah Sakit
Sebagai masukan bagi rumah sakit agar dapat memperhatikan pentingnya absensi/ketidakhadiran serta penerapan dan persepsinya kualitas kehidupan kerja dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehari - hari dalam penanganan dan pengaruhnya terhadap organisasi dalam pencapaian tujuan .
2. Bagi Pegawai
Sebagai acuan materi untuk mempertimbangkan baik buruknya dari absensi dan pengaruhnya terhadap kinerja maupun kualitas dari organisasi/rumah sakit.
3. Bagi Peneliti
Sebagai tambahan ilmu guna memahami pentingnya nilai absensi pegawai dan keterkaitannya pada nilai kualitas kehidupan kerja.
4. Bagi Peneliti Lain
Sebagai tambahan lingkup penelitian bahwa peningkatan mutu dari para pegawai bukan hanya terkait pada kepuasan kerja, kualitas kerja saja akan tetapi berpengaruh juga terhadap kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*)

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juni 2009 di rumah sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pegawai terhadap komponen QWL dalam kehidupan kerja di RSIJ CP tahun

2009, dengan harapan dapat memperbaiki kinerja dan tingkat absensi yang tinggi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data sekunder berupa data absensi dari RS dan data Primer berupa kuesioner, dan menggunakan metode *cross sectional* dan pengambilan sampling dengan *random sampling*.

