**ANALISIS LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TENAGA PARAMEDIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT AHMAD YANI PEKANBARU-RIAU**

**OLEH :**

**IRVAN HERMAN**

**128 212 004**

**ABSTRAK**

*Employee satisfaction is the terminology used to describe whether employees are happy, contended and fulfilling their desires and needs at work. Many measures support that employee satisfaction is a factor in employee motivation, employee goal achievement and positive employee morale in the work place. Basically. Employee satisfaction is a measure of how happy workers are with their job and working environment.In this paper various variables responsible for employee satisfaction has been discussed such as Organization development factors, Job security factors, Work task factors, Policies of compensation and benefit factor and opportunities which give satisfaction to employees such as Promotion and career development also has been described .This paper also deals the various ways by which one can improve employee satisfaction.*

***Keywords****: Satisfaction, Employee satisfaction,*

 Kepuasan karyawan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan apakah karyawan senang , serta kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi. Kepuasan karyawan merupakan faktor dalam memotivasi karyawan , pencapaian akhir setiap karyawan dan pemberi semangat kerja karyawan di tempat kerja . Pada dasarnya kepuasan karyawan adalah ukuran dari seberapa bahagia pekerja dengan pekerjaan mereka dan lingkungannya .Pada jurnal ini berbagai variabel yang bertanggung jawab untuk kepuasan karyawan telah dibahas seperti faktor Perilaku Organisasi , faktor keamanan kerja , faktor limkungan Kerja , kompensasi dan faktor manfaat dan kesempatan yang memberikan kepuasan kepada karyawan seperti promosi dan pengembangan karir. Berhubungan pula dengan berbagai cara dengan seseorang dapat meningkatkan kepuasan karyawan .

Kata kunci : Kepuasan , Kepuasan karyawan ,

1. **PENDAHULUAN**

**LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia. Seseorang dinyatakan dalam keadaan sehat apabila memiliki kondisi sehat secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (UU RI No 36 th 2009). Saat ini perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami kemajuan pesat. Setiap fasilitas kesehatan berlomba-lomba menunjukkan keunggulannya dalam memberikan pelayanan..

**FOKUS PENELITIAN**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terlihat bahwa di Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru terdapat rasa ketidak puasan dalam bekerja. Ketidak puasan dalam bekerja bisa disebabkan oleh beberapa hal. Hal-hal tersebut yang akan penulis cari dari penelitian ini dengan mengacu pada teori-teori yang mendasari kepuasan. Ketidak nyamanan seorang pasien harus segera diperhatikan dan segera lakukan evaluasi karena keburukan suatu pelayanan akan disebarkan kepada konsumen dengan jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan kebaikan suatu pelayanan.

 Penelitian ini mengkhususkan kepada kepuasan kerja paramedis dalam hal ini perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut dengan alasan bahwa disadari

atau tidak profesi perawat merupakan ujung tombak pelayanan suatu rumah sakit. Perawatlah yang setiap hari berinteraksi dengan pasien. Kepuasan kerja perawat dapat menentukan kualitas pelayanan suatu rumah sakit.

 Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu metode analisis deskriptif eksploratif. Dengan metode tersebut penulis berharap akan mendapatkan gambaran kondisi di lapangan (deskripsi) serta cara penyelesaian masalah yang didapat berdasarkan jawaban dari hasil wawancara yang mendalam (*deep interview*) terhadap obyek penelitian (eksplorasi)

**RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kondisi lingkungan kerja dan kepuasan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani?
2. Bagaimana gambaran kualitas layanan di Rumah Sakit Ahmad Yani?
3. Faktor apa saja yang menghambat pencapaian kualitas layanan dan kepuasan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani?
4. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan sumber daya manusia?

**TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui gambaran kondisi lingkungan kerja dan kepuasan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan di Rumah Sakit Ahmad Yani
3. Untuk mencari faktor apa saja yang menghambat pencapaian kualitas layanan dan kepuasan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani
4. Untuk menyusun strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan sumber daya manusia

**MANFAAT PENELITIAN**

1. Praktisi

Mencari penyelesaian masalah dalam lingkungan suatu organisasi terutama masalah yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia

1. Teoritis

Menambah pengetahuan tentang Perilaku Organisasi beserta konflik-konflik yang terjadi di sekitarnya

1. Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan saran kepada manajemen Rumah Sakit Ahmad Yani untuk penyelesaian masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja tenaga paramedis (perawat)

1. **KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**Kajian Pustaka**

 Lingkungan kerja saat ini sedang mengalami perubahan besar. Banyak perusahaan yang ditata ulang untuk menghasilkan kecepatan, efisiensi, dan fleksibilitas yang lebih tinggi. Tantangan kerja para manajer saat ini adalah menghadapi produk dan lingkungan yang berubah-ubah dan keras. Pada masa perubahan yang sangat cepat ini mereka dituntut untuk menciptakan perusahaan yang dapat beradaptasi dan ulet serta terfokus dan efisien, dapat berinovasi secara cepat dan berani untuk dapat tetap relevan dan menguntungkan dalam duniausaha dimana iklim persaingan kreativitas saat ini sangat kuat. Manajemen perusahaan berubah menjadi bersifat lebih partisipatif dan mengutamakan pemberdayaan sumber daya manusianya. Individu dianggap sebagai modal utama suatu perusahaan. (Kreitner dan Kinicki, 2014 : 13)

**Manajemen**

Menurut George R. Terry, manajemen adalah suatu rangkuman kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana cara melakukannya, dan bagaimana mengukur efektivitasnya. (Terry, G.R., 2013 : 9).

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi suatu manajemen dipimpin oleh seorang manajer, yaitu orang yang memimpin serangkaian kegiatan tersebut dengan melaksanakan empat fungsi dasar manajemen, yaitu: (Moorhead,G., dan Griffin, R.,W., 2013 : 7)

1. *Planning* (perencanaan)

Adalah proses untuk menentukan posisi organisasi yang diinginkan pada masa depan dan memutuskan cara yang terbaik untuk menuju ke sana.

1. *Organizing* (mengkoordinir)

Adalah proses untuk merancang pekerjaan, mengelompokan pekerjaan menjadi unit-unit yang dapat terkelola, dan menetapkan pola otoritas diantara pekerjaan dan kelompok pekerjaan

1. *Leading* (kepemimpinan)

Adalah proses untuk memotivasi anggota organisasi untuk bekerja bersama menuju sasaran organisasi.

1. *Controlling* (pengendalian)

Adalah proses memantau dan mengoreksi tindakan organisasi dan orang-orangnya untuk menjaganya tetap terarah menuju sasaran mereka.

**Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Organisasi menggunakan banyak sumber daya yang berbeda dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya tersebut diklasifikasikan menjadi empat kelompok, yaitu : (Moorhead,G., and Griffin, R.,W., 2013 : 7)

1. Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Sumber Daya Keuangan
3. Sumber Daya Fisik
4. Sumber Daya Informasi

Manusia adalah komponen terpenting dalam suatu organisasi karena manusialah yang melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Atas dasar itulah tercipta suatu ilmu khusus yang dinamakan Manajemen Sunber Daya Manusia (MSDM). Menurut Wayne Mondy, MSDM adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi**.** (Mondy, R.W., 2008, 1: 4).

 SDM harus direncanakan dan digunakan sebaik mungkin agar diperoleh manfaat semaksimal mungkin. Terdapat enam manfat yang didapat melalui suatu perencanaan SDM : (Siagian, S.P., 2014 : 44-48)

1. Organisasi dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada dalam organisasi secara lebih baik.
2. Melalui perencanaan SDM yang matang, produktivitas kerja dari tenaga kerja yang sudah ada dapat ditingkatkan
3. Perencanaan SDM berkaitan dengan penentuan kebutuhan akan tenaga kerja di masa depan, baik dalam arti jumlah dan kualitasnya untuk mengisi beberapa jabatan dengan berbagai aktivitasnya.
4. Salah satu segi MSDM yang dirasakan penting saat ini adalah penanganan informasi ketenaga kerjaan.
5. Kegiatan penelitian bermanfaat untuk untuk kepentingan perencanaan SDM sehingga akan timbul pemahaman yang tepat tentang situasi pasar kerja.
6. Rencana SDM merupakan dasar bagi penyusunan program kerja bagi satuan kerja yang menangani SDM dalam organisasi.

**Lingkungan Internal**

Lingkungan internal MSDM adalah lingkungan yang terdiri dari lima area fungsional yang membentuk sistem MSDM yang terintegrasi, terdiri dari : (Mondy, R.W., 2008, 1 : 4-7)

1. Penyediaan Staf (*staffing*)

Suatu proses yang menjamin suatu organisasi untuk selalu memiliki jumlah karyawan yang tepat, keahlian yang memadai, pekerjaan yang tepat, pada waktu yang tepat demi tercapainya tujuan organisasi.

Beberapa tugas yang termasuk dalam penyediaan staf yaitu :

1. Analisis pekerjaan, yaitu proses sistematis penentuan keahlian, kewajiban dan pengetahuan.
2. Perencanaan SDM, yaitu proses sistematis untuk mencocokan orang-orang dengan peluang pekerjaan yang sesuai.
3. Perekrutan, yaitu proses menarik para individu pada waktu tertentu, dengan jumlah yang cukup dan kualifikasi yang memadai untuk melamar pekerjaan.
4. Seleksi, yaitu proses memilih sekelompok pelamar yang diperkirakan sesuai untuk posisi tertentu dalam suatu organisasi.
5. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*human resource development*)

Adalah fungsi utama MSDM yang terdiri dari beberapa aktivitas sebagai berikut :

1. Perencanaan karier, yaitu proses berkelanjutan dimana individu menetapkan tujuan karier dan mengidentifikasi cara-cara untuk mencapainya.
2. Pengembangan karier, yaitu pendekatan formal untuk memastikan orang-orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang memadai tersedia ketika dibutuhkan.
3. Pengembangan organisasi (*organization development*), yaitu proses perbaikan organisasi yang terencana dengan mengembangkan struktur, sistem dan proses untuk perbaikan efektivitas dan tujuan.
4. Manajemen kinerja, yaitu proses berorientasi tujuan untuk memastikan apakah proses-proses organisasi telah berjalan sehingga produktivitas menjadi maksimal.
5. Penilaian kinerja, yaitu suatu sistem formal peninjauan dan evaluasi kinerja tugas individu atau tim.

**Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal adalah faktor-faktor di luar batas-batas suatu organisasi yang mempengaruhi pengaturan sumber daya manusia. Terdiri dari : (Mondy, R.W., 2008, 1 : 7-10)

1. Pasar Tenaga Kerja

Pasar tenaga kerja adalah para karyawan potensial yang berada dalam area geografis perekrutan. Pasar tenaga kerja selalu berubah dan menyebabkan perubahan armada tenaga kerja dalam suatu organisasi.

1. Pertimbangan-pertimbangan Legal

Pertimbangan legal adalah keputusan-keputusan atau aturan-aturan yang mempengaruhi aktivitas MSDM.

1. Masyarakat

Masyarakat harus dilindungi dari tindakan-tindakan pelaku bisnis. Suatu perusahaan harus bertanggung jawab secara sosial terhadap kepentingan masyarakat umum.

1. Serikat Pekerja

Serikat pekerja adalah suatu perkumpulan yang terdiri dari para karyawan dalam suatu organisasi yang bergabung dengan tujuan agar dapat memudahkan negosiasi dengan majikannya.

1. Pemegang Saham

Pemegang saham adalah para pemilik dari suatu perusahaan yang telah menginvestasikan uangnya dalam perusahaan tersebut sehingga mereka terkadang menuntut adanya program-program yang dianggap memberi manfaat untuk perusahaan

1. Persaingan

Suatu perusahaan yang baik harus dapat memelihara hubungan baik dengan karyawannnya agar jumlahnya tetap memadai dalam berbagai lapangan karier karena saat ini persaingan dalam dunia usaha tidak hanya di bidang produk atau jasa saja tetapi sudah sampai pada tahap persaingan tenaga kerja.

1. Pelanggan

Pelanggan selalu meminta barang atau jasa yang berkualitas tinggi sehingga suatu perusahaan harus mampu menghasilkan produk dengan kualitas terbaik

1. Teknologi

Perkembangan teknologi SDM telah menciptakan peran-peran baru bagi profesional SDM sekaligus memberikan tekanan kepada mereka untuk selalu mengikuti teknologi.

1. Ekonomi

Pada saat situasi ekonomi melonjak, agak sulit merekrut pekerja-pekerja yang berkualitas. Tetapi saat terjadi krisis ekonomi, biasanya banyak pelamar yang mencari pekerjaan.

1. Peristiwa tak terduga

Peristiwa tak terduga adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diramalkan, dapat berupa bencana alam atau bencana yang disebabkan oleh manusia

**Organisasi**

Dalam melaksanakan kegiatan manajemen diperlukan suatu organisasi yang merupakan sebuah sistem dari aktivitas atau kekuatan yang dikoordinasikan secara sadar oleh dua atau beberapa orang (Kreitner,R., dan Kinicki. A., 2014 : 5). Definisi lain dari suatu organisasi adalah wadah tempat masyarakat meraih suatu hasil yang tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri (Gibson, J.L. dan Ivancevich, J,M., 2013 : 5).

**Perilaku Organisasi**

Dalam suatu organisasi diperlukan ketrampilan bermasyarakat atau bersosialisasi di antara semua individu yang terdapat di dalamnya. Untuk kepentingan itulah terdapat suatu disiplin ilmu yang dinamakan perilaku organisasi (*organizational behaviour*). Bidang perilaku organisasi berusaha untuk memahami perilaku manusia dalam situasi organisasi, organisasi itu sendiri, dan titik temu Individu-Organisasi. Seperti diilustrasikan pada gambar 2.3 area-area ini saling berkaitan. Jadi, meskipun dimungkinkan untuk berfokus hanya pada salah satu dari area-area ini satu persatu, pemahaman menyeluruh atas perilaku organisasi membutuhkan pengetahuan atas ketiganya. (Moorhead,G., and Griffin, R.,W., 2013 : 7)

Hal-hal yang dipelajari di dalam perilaku organisasi dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Proses dan karakteristik individual
2. Proses antar personal
3. Proses organisasi

**Lingkungan Kerja**

 Di dalam suatu organisasi tercapainya suatu tujuan tergantung kepada sumber daya manusia sebagai faktor penggerak tetapi hal-hal lain yang berhubungan dengan sumber daya manusia harus diperhatikan, salah satunya adalah masalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Apabila kondisi suatu lingkungan kerja baik, seorang karyawan akan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik. (Luthans, 2006 : 245)

 Menurut Gomes (2011) dalam Handaru, A.W., dkk (2013) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja baik secara fisik atau non fisik yang mempengaruhi tugas-tugas yang dibebankan dan lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong dan meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan dapat diperoleh.

**Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif terhadap pekerjaannya yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Artinya, seseorang akan merasa puas apabila memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya demikian pula sebaliknya. (Robbins, S.P, and Judge, T.A, 2015 : 46).

**Analisis SWOT**

 Setelah mengumpulkan semua informasi yang berpengaruh terhadap SDM yang disusun dalam bentuk data internal dan eksternal, tahap selanjutnya adalah menganalisis semua informasi tersebut dalam Matriks Tows atau SWOT, yaitu alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. (Rangkuti, F., 2013 : 83)

 SWOT merupakan akronim dari *Strength* (kekuatan) dan *Weakness* (kelemahan) internal dari suatu perusahaan serta *Opportunities* (peluang) dan *Threat* (ancaman) lingkungan yang dihadapinya :

1. Kekuatan (*strength*) merupakan sumber daya atau kapabilitas yang dikendalikan oleh atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibandingkan dengan pesainggnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya.
2. Kelemahan (*weakness*) merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya atau kapabilitas suatu perusahaan relative terhadap pesaingnya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif.
3. Peluang (*opportunity*) merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan.
4. Ancaman (*threat*) merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan.

**Pelatihan dan Pengembangan SDM**

 Pelatihan adalah aktivitas-aktivitas yang dirancang untuk memberi para pembelajar pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini. Sedangkan pengembangan adalah pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus lebih jangka panjang. (Mondy, R.W., 2008 : 210-211).

 Beberapa manfaat stratejik yang mungkin diperoleh dari pelatihan dan pengembangan mencakup kepuasan karyawan, meningkatnya semangat, tingkat retensi yang lebih tinggi, *turnover* yang lebih rendah, perbaikan dalam penarikan karyawan, hasil akhir yang lebih baik, dan kenyataan bahwa para karyawan yang puas akan menghasilkan para pelanggan yang puas. (Mondy, R.W., 2008 : 210-211).

 Pelatihan dan pengembangan mutlak perlu dilakukan, kemutlakan itu tergambar pada berbagai jenis manfaat yang dapat dipetik daripadanya, baik bagi organisasi bagi para pegawai maupun bagi penumbuhan dan pemeliharaan hubungan yang serasi antara berbagai kelompok kerja dalam suatu organisasi. Bagi organisasi terdapat paling sedikit tujuh manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan. : (Siagian, S.P., 2014 : 183).

**Penelitian Terdahulu**

 Sebelum memulai penelitian, penulis melakukan studi literatur terhadap beberapa penelitian terdahulu tentang lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama dan** **Judul Penelitian** | **Alat Analisis dan Hasil** | **Persamaan** | **Perbedaan** |
| TESIS :1. Riza Sahyuni (2009), ***Kepuasan Kerja Karyawan, Analisis SWOT dan Rencana Strategik Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan Kalimantan Selatan***
 | Metode penelitian kualitatif dengan kuesioner, wawancara, triangulasi dan observasi. Untuk penyusunan rencana strategik pengembangan SDM digunakan Analisa SWOT.Hasil :Terdapat ketidakpuasan pada hubungan karyawan dengan pihak manajemen. Faktor ketidakpuasan didiskusikan dalam FGD dan dilakukan Analisa SWOT untuk renstra pengembangan SDM  | Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan kepuasan kerja sebagai obyek penelitian. | Salah satu teknk pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner |
| 1. Edi Wuryanto (2010), ***Hubungan Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo-Semarang***
 | Analisa kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif.Hasil :Ditemukan hubungan kualitas kepemimpinan, gaya manajemen, program dan kebijakan ketenagaan otonomi, hubungan interdisiplin dan pengembangan profesional dengan kepuasan kerja | Salah satu unsur yang diteliti adalah kepuasan kerja pada perawat di dalam suatu rumah sakit | Metode penelitian dengan kuantitatif  |
| 1. Nanik Sulistyarini (2013), ***Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Kerja Pegawai Tetap di Rumah Sakit Haji Jakarta tahun 2013***

 | Merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian *cross sectional study*Hasil :Terdapat hubungan antara gaji, pengakuan, kebijakan organisasi, hubungan interpersonal, jenis pekerjaan, jaminan pekerjaan, pengawasan dan kondisi kerja | Sama-sama melakukan penelitian tentang kepuasan kerja | Dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif |
| JURNAL1.Mipratul Muslim (2010), ***Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pasaman Barat tahun 2010*** | Pendekatan kuantitatif dengan deskriptif analitik. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional*Hasil :Tingkat kepuasan karyawan terhadap lima dimensi maslow masih rendah. Tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur dan masa kerja | Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Perawat di suatu rumah sakit | Menggunakan pendekatan kuantitatif |
| 2.Andi Tenri, Asiah Hamzah, Ridwan Amiruddin (2012), ***Kepuasan Kerja Petugas Keseh****a****tan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Al Islam Faisal Makassar*** | Menggunakan metode penelitian kualitatif.Hasil :Lingkungan kerja yang nyaman, representatif, aman, kondusif akan memberikan kepuasan bagi petugas kesehatan. Hubungan kerja atasan dan bawahan terkendala dengan masalah kedisiplinan tenaga perawat. | Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif  | Penentuan informan dilakukan dengan teknik *snowball sampling* |
| 1. Agung Wahyu Handaru, Try Utomo, I Ketut R. Sudiardita (2013), ***Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di RS “X”***
 | Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan eksplanatori.Hasil :Secara bersama-sama lingkungan kerja, kompensasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja | Melakukan analisa terhadap lingkungan kerja dan kepuasan kerja | Dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif, dengan melakukan juga analisa terhadap kompensasi kerja dan komitmen organisasi |

**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kondisi lingkungan kerja dan kepuasan paramedis RS Ahmad Yani yang didapatkan dari hasil wawancara terhadap paramedis dengan menggunakan pedoman JSS Spector dan penyusunan data lingkungan internal dan eksternal dari MSDM RS Ahmad Yani, dilakukan Analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap MSDM RS Ahmad Yani. Hasil Analisis SWOT dipergunakan untuk menyusun rencana pengembangan SDM (paramedis) RS Ahmad Yani dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS Ahmad Yani.

**Proposisi Penelitian**

 Berdasarkan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini, dari hasil penyusunan data internal dan eksternal MSDM RS Ahmad Yani dan survey lingkungan dan kepuasan kerja paramedis yang dianalisis dalam Analisis SWOT, akan dihasilkan rencana pengembangan SDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan RS tersebut.

**3. METODOLOGI PENELITIAN**

**Perspektif Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena kesimpulan dari hasil penelitian didapat dari hasil deskripsi data secara tekstual bukan hasil dari perhitungan statistik, dengan pendekatan analisis deskriptif eksploratif (Moleong, L.J., 2010: 8-11). Pendekatan tersebut dilakukan mengingat tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang lingkungan kerja RS Ahmad Yani Pekanbaru (deskriptif) melalui eksplorasi wawancara dengan narasumber (eksploratif) sehingga didapat informasi mengenai hal-hal yang merupakan kepuasan paramedis di rumah sakit tersebut.

**Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di RS Ahmad Yani Jl. Ahmad Yani no 73 Pekanbaru-Riau, dilakukan terhadap tenaga paramedis dalam hal ini perawat dengan beberapa kriteria yang ditentukan. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2015 dan Maret 2016 memakan waktu masing-masing selama 1 bulan.

**Parameter penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini yang dijadikan sebagai parameter penelitian adalah lingkungan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru dan kepuasan kerja paramedis yang bekerja di Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru.

**Operasionalisasi Parameter**

 Dari rumusan masalah yang terjadi di RS Ahmad Yani dalam hal ini terdapat keluhan terhadap ketidaknyamanan lingkungan kerja dan buruknya kualitas pelayanan perawat terhadap pasien dan kualitas kerja perawat yang ditunjukkan melalui laporan komplain pasien dan data *turnover* serta data kehadiran perawat, maka dilakukan analisa tentang lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat dalam bentuk wawancara dari sumber data primer dan sekunder dengan beberapa narasumber yang merupakan sampel dengan jenis *purposive sampling.*

**Sumber Data Penelitian**

**Data primer**

Data yang didapat sebagai data primer adalah data hasil wawancara dengan narasumber sesuai dengan teknik pengukuran *Summation Score*, yaitu teknik pengukuran yang mempergunakan pertanyaan-pertanyaan yang mengandung elemen-elemen dalam pekerjaan mereka. Dalam hal ini elemen-elemen tersebut meliputi sifat pekerjaan mereka, supervisi, bayaran mereka, kesempatan untuk promosi, dan hubungan dengan rekan kerja.

Sampai saat ini penelitian tentang kepusan kerja masih banyak yang menjadikan *Job Satisfaction Survey Spector* sebagai acuan untuk pengukuran kepuasan kerja karena dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam survey tersebut sudah menggambarkan indikator-indikator kepuasan kerja secara lengkap.

**Data sekunder**

Sebagai data yang melengkapi penelitian ini didapatkan dari laporan tahunan bagian Manajemen Sumber Daya Manusia RS Ahmad Yani Pekanbaru. Data tersebut meliputi data komplain pasien, data kehadiran dan turnover karyawan dalam hal ini paramedis

**Teknik Pengumpulan Data**

**Prosedur Pengumpulan Data**

Dilakukan dengan cara :

1. Observasi lapangan

Penulis mengamati langsung semua hal yang berhubungan dengan kegiatan keperawatan untuk melakukan pembuktian terhadap fenomena / hal-hal yang dianggap merupakan masalah dan mencari faktor-fator apa yang diperkirakan menjadi penyebab terjadinya masalah tersebut berdasarkan data observasi

1. Wawancara terstruktur

Penulis melakukan wawancara dengan menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan sesuai dengan prioritas jawaban yang diinginkan. Dengan harapan pertanyaan tersebut dapat menuntun narasumber yang diwawancara untuk memberikan jawaban yang diharapkan. Dalam kegiatan ini tidak tertutup kemungkinan terdapat pertanyaan yang berkembang sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan.

1. Dokumen

Beberapa dokumen diperlukan untuk melengkapi pengumpulan data diantaranya data dari Rekam Medis dan Manajemen Sumber Daya manusia.

1. Triangulasi

Tehnik pengumpulan data ini merupakan teknik gabungan dari berbagai teknik pengumpulan data yang sudah dilakukan. Dalam penelitian ini dilakukan tehnik triangulasi sumber yang artinya mendapatkan data dengan teknik wawancara dari sumber yang berbeda-beda.

**Rancangan Penelitian**

 Penelitian dilakukan sendiri secara langsung oleh peneliti sebagai instrumen penelitian dengan melakukan wawancara terhadap perawat RS Ahmad yani dengan teknik sampling secara *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan persyaratan sampel yang diperlukanyaitu:

1. Tenaga paramedis yang bekerja di RS Ahmad Yani
2. Laki-laki atau perempuan
3. Pendidikan D3 atau S1
4. Lama bekerja > 3 tahun

**Teknik Analisis Data**

Peneliti kualitatif telah melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan., pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Menurut Miles and Huberman (1984), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

**Pengujian Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas, uji transferabilitas dan konfirmabilitas. Uji keabsahan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber Data

Dilakukan pengecekan data dari 3 sumber yaitu dari Kepala Keperawatan, Kepala SDM dan rekan kerja narasumber (sesama paramedis)

1. Triangulasi Teknik pengumpulan data

Dilakukan pengecekan data dengan cara yang berbeda yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumen

**Rencana Jadwal Penelitian**

 Sidang Usulan Penelitian telah dilaksanakan pada 12 September 2014. Penelitian dilakukan pada Juni 2015 dilakukan selama 1 bulan dan Februari 2016.

**4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

**Gambaran Umum Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru**

**Sejarah Rumah Sakit Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru**

Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di pusat kota Pekanbaru. Rumah Sakit Ahmad Yani sebelumnya bernama Klinik Spesialis yang didirikan pada tahun 2002. Klinik Spesialis ini didirikan oleh sebuah Perseroan Terbatas yaitu PT. Perdana Utama Mandiri yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 73 Pekanbaru dengan luas tanah ± 3.837 m2 dan luas bangunan ± 2.191 m2. Dengan semakin pesatnya kemajuan yang dialami oleh Klinik Spesialis ini, maka ditingkatkanlah menjadi Rumah Sakit Ahmad Yani yang didirikan dengan tujuan mewujudkan kebutuhan masyarakat akan sebuah pusat pelayanan dan perawatan kesehatan yang berkualitas, nyaman dan terjangkau.

 Pelayanan Rumah Sakit Ahmad Yani telah dimulai sejak tanggal 28 Februari 2008 yang *Grand Opening* nya dihadiri oleh Walikota Pekanbaru Bapak Drs. H. Herman Abdullah, SE., MM. Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ahmad Yani memiliki sumber daya manusia yang profesional dan handal di bagian masing-masing baik itu dokter umum, dokter spesialis,tenaga medis dan non medis.

**Visi, Misi dan Motto**

Visi Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru :

**Menjadi rumah sakit yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau**

Misi Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru :

1. Mendukung visi pemerintah daerah Riau, mewujudkan Riau Sehat
2. Memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat Riau pada ummnya dan Pekanbaru pada khususnya
3. Mengutamakan layanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat
4. Menyediakan tempat layanan kesehatan yang menyenangkan bagi semua pihak yang terlibat
5. Meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh karyawan Rumah Sakit Ahmad Yani secara berkesinambungan

Motto Rumah Sakit Umum Bina Sehat :

**Memberikan pelayana terbaik demi kesembuhan anda**

**Struktur Organisasi**

Dalam pelaksanaan operasional rumah sakit, struktur organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan tujuan suatu rumah sakit.

Struktur organisasi Rumah Sakit Ahmad Yani terdiri dari :

1. Kelompok pimpinan :
2. Direktur Rumah Sakit Ahmad Yani
3. Komite Medik
4. Sekretariat PT dan RS
5. Manajer :
6. Manajer Pelayanan
7. Manajer Keuangan dan Umum
8. Supervisi :
9. Supervisi Yanmed (Pelayanan Medis)
10. Supervisi Jangmed (Penunjang Medis)
11. Supervisi Keuangan
12. Supervisi Humas, Marketing dan Rumah Tangga
13. Supervisi HRD (*Human Resources Development*)
14. Kepala Instalasi dan seksi :
	1. Instalasi Rawat Jalan dan Inap
	2. UGD (Unit Gawat Darurat)
	3. OK (kamar operasi)
	4. Kebidanan
	5. Farmasi
	6. Laboratorium
	7. Radiologi
	8. RM (Rekam Medis)
	9. Gizi
	10. Keuangan
	11. Marketing
	12. Logistik
	13. *Security* (keamanan)
	14. Driver
	15. IPSRS
	16. Personalia
	17. Diklat
	18. Kerohanian

**Letak Geografis dan Bangunan**

Rumah Sakit Ahmad Yani berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 73 Pekabaru – Riau, Kelurahan Tanah Datar, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kotamadya Pekanbaru, Propinsi Riau. Berada di atas lahan tanah seluas ± 3837 m2 dengan luas bangunan ± 2191 m2.

**Fasilitas**

 Fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru terdiri dari :

1. FASILITAS LAYANAN
2. Rawat Jalan (Poliklinik Spesialis dan Umum)
3. Poliklinik Umum
4. Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam
5. Poliklinik Spesialis Anak
6. Poliklinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
7. Poliklinik Spesialis Bedah Umum
8. Poliklinik Spesialis Bedah Tumor
9. Poliklinik Spesialis Bedah Anak
10. Poliklinik Bedah Mulut dan Gigi
11. Poliklinik Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
12. Poliklinik Spesialis Syaraf
13. Poliklinik THT
14. Poliklinik Spesialis paru
15. Poliklinik Spesialis Urologi
16. Poliklinik Spesialis Radiologi
17. Poliklinik Spesialis Kesehatan Jiwa
18. Poliklinik Spesialis Mata
19. Poliklinik Spesialis Kulit
20. Rawat Inap
21. Kelas VIP
22. Kelas Isolasi
23. Kelas Standar
24. Kelas I
25. Kelas II
26. Kelas III
27. Ruang Bersalin
28. Ruang Operasi
29. Pelayanan Konsultasi
30. Konsultasi Gizi
31. Konsultasi Psikologi Kejiwaan
32. Konsultasi Kesehatan Berkala (Medical Check Up)
33. Fasilitas Penanganan Gawat Darurat
34. Dokter Jaga 24 jam
35. Dokter Spesialis On Call 24 jam
36. Ambulance 24 jam (antar jemput dalam kota gratis)
37. Fasilitas Ruang UGD
38. FASILITAS PENUNJANG
39. Farmasi 24 jam
40. Laboratorium 24 jam
41. Radiodiagnostik :
* Foto Rontgen
* Ultra Sono Grafi (USG)
* Elektro Kardio Grafi (EKG)
1. FASILITAS KAMAR PERAWATAN

Berikut ini adalah tabel fasilitas yang dimiliki masing-masing ruang rawat inap :

1. MEDICAL CHECK UP

**Tabel 4.3 Daftar Jenis *Medical Check Up***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Layanan** | **MCU Basic** | **MCU Standar** | **MCU Standar Plus** | **MCU Lanjutan** |
| 1 | Pemeriksaan Fisik | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 2 | Riwayat Penyakit | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 3 | Pemeriksaan Buta Warna | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 4 | Rontgen Thorax | **-** | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 5 | ECG | **-** | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 6 | Hematologi | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 7 | Gula Darah | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 8 | Faal Hati | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 9 | Faal Ginjal | **-** | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 10 | Profil Lemak | **-** | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 11 | Urine lengkap | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ | $$√$$ |
| 12 | Serologi | **-** | **-** | **-** | $$√$$ |

**(Sumber : Profil RS Ahmad Yani)**

**Penyajian Data**

 Proses pengumpulan data didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumen. Observasi dilakukan pada bulan Juni 2015 dan Februari 2016. Kegiatan wawancara mendalam (*depth interview*) dilakukan pada awal Februari 2016 dengan narasumber yaitu tenaga paramedis Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru yang memenuhi kriteria sampling dengan karakteristik sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Karakteristik Responden** | **Jumlah** |
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-laki 2Wanita 6 |
| 2. | Pendidikan | D3 5S1 3 |
| 3. | Lama Bekerja | 5 th 36 th 14 th 4 |
| 4. | Instansi | IGD 3IRJ 1Rawat Inap 4 |

**Analisa Lingkungan Kerja**

**Faktor Hubungan Antar Karyawan**

 Dalam hal hubungan karyawan dengan Kepala Keperawatan, sebagian besar perawat (50%) menggambarkan hubungan yang kurang baik dengan penilaian yang berbeda-beda. Ketika hal ini ditanyakan kembali kepada Kepala Keperawatan, apa yang dilakukan semata-mata untuk kepentingan bersama demi menjaga kualitas pelayanan RS. Sedangkan dalam hal hubungan profesional antara perawat masih banyak dikeluhkan terutama dalam hal kerjasama antara mereka (38%). Masalah dalam pekerjaan terkadang mempengaruhi hubungan pribadi antara mereka (25%).

**Faktor Kepuasan Individu**

 Sebanyak 75% menyatakan bahwa mereka menyukai pekerjaan saat ini sebagai perawat. Tetapi 62% merasa tidak cocok dengan penempatan di bagian tertentu dari rumah sakit dengan berbagai alasan. Dan 87% tidak merasa puas atas hasil kerja mereka dikarenakan faktor komunikasi dan pengadaan kelengkapan alat. Kepala SDM membenarkan hal ini, dan merasa masih banyak kekurangan dalam hal pembagian penempatan karena keterbatasan SDM.

**Faktor Manajemen Rumah Sakit**

Menurut perawat, kebijakan baru yang dikeluarkan cukup baik sosialisasinya. Tetapi dalam hal isi kebijakan menurut mereka banyak yang tidak disetujui dalam hal sanksi yang diberikan. Direktur menyatakan bahwa setiap kebijakan apapun yang dikeluarkan tentunya hasil pertimbangan beberapa hal yang diambil sebagai bentuk upaya meningkatkan kedisplinan.

**Faktor Lingkungan Fisik**

Saat ini Rumah Sakit Ahmad Yani sedang dalam proses renovasi mengingat sudah banyak perbaikan yang mulai harus dilakukan karena ketidak seimbangan ukuran ruangan dengan jumlah orang. Jaminan kesehatan dan kecelakaan kerja sudah dilakukan dengan baik dan hal ini dibenarkan oleh Kepala SDM. Untuk beberapa hal yang berhubungan dengan lingkungan fisik rumah sakit masih banyak yang mengganggu kelancaran kinerja perawat (75%).

**Analisa Kepuasan Kerja**

**Kepuasan Kerja Berhubungan Dengan Gaji**

Hasil wawancara dengan perawat menyatakan bahwa 62% menyatakan jumlah gaji yang diterima tidak sesuai dengan beratnya tanggung jawab mereka. Menurut kepala SDM untuk saat ini gaji disesuaikan dengan UMK disertai insentif lain sesuai tindakan yang mereka lakukan. Dalam hal penghargaan atas hasil kerja mereka, sebanyak 62% pula perawat yang merasa kurang dihargai. Masalah kenaikan gaji pun sering menjadi bahan pembicaraan karena kenaikan yang dianggap kecil setiap tahunnya dirasakan tidak seimbang antara pertumbuhan jumlah pasien yang setiap tahun semakin meningkat. Gaji yang diterima sesuai dengan UMK Kota Pekanbaru tetapi menurut mereka (62%) jumlah tunjangan kurang sesuai dengan kebutuhan yang semakin hari semakin meningkat nilainya.

**Kepuasan Kerja Berhubungan Dengan Promosi**

 Hasil wawancara dengan perawat tentang kesempatan promosi dan peningkatan jenjang karir di Rumah Sakit Ahmad Yani adalah, sebanyak 75% menyatakan bahwa manajemen rumah sakit kurang memberikan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan di bidang kesehatan terutama berhubungan dengan penanganan pasien. Adanya *in house training* yang diselenggarakan rumah sakit dirasakan masih kurang dan tema yang disampaikan kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan. Perawat senior pun mengeluhkan mekanisme promosi jabatan yang dianggap tidak menghargai keberadaan mereka yang telah lebih lama bekerja.

**Kepuasan Kerja Berhubungan Dengan Supervisi**

 Mengenai pendapat mereka tentang kepala ruangan, sebanyak 75% menyatakan kurang cocok dan kurang suka dengan gaya kepemimpinannya yang tidak memberikan ruang kebebasan untuk mengeluarkan pendapat dan mengeksplorasi kemampuan yang dimiliki masing-masing dan terkadang dirasakan memihak pada satu pihak yang lebih berkepentingan dengan dirinya dan dirasakan banyak memberikan keuntungan (37%). Sebanyak 50% meyatakan bahwa atasan mereka kurang memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan. Setiap konflik yang terjadi diantara sesama rekan perawat tidak diselesaikan secara internal dengan memdengarkan konfirmasi dari beberapa pihak yang berkonflik. Kesimpulan sering diambil berdasarkan analisa sendiri tanpa mendengarkan penjelasan dari pihak-pihak terkait yang diungkapkan oleh 50% perawat (4 orang). Terkadang konflik diselesaikan dengan pemberian Surat Peringatan.

**Analisis Data**

**Lingkungan Internal Rumah Sakit Ahmad Yani**

 Lingkungan internal rumah sakit adalah merupakan faktor-faktor di dalam lingkungan rumah sakit yang lebih bersifat fungsional, terdiri dari kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yaitu faktor manajemen, pemasaran keuangan, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan serta sistem informasi (David, F.R., 2013 : 93).

**Lingkungan Eksternal Rumah Sakit Ahmad Yani**

Lingkungan eksternal rumah sakit adalah faktor-faktor di luar rumah sakit yang dianggap berpengaruh terhadap segala hal kebijakan rumah sakit, terdiri dari faktor-faktor yang merupakan peluang dan ancaman. Berikut ini adalah data lingkungan eksternal RS Ahmad.

**Pembahasan Hasil Penelitian**

**Analisa Lingkugan Kerja**

**Analisa Lingkungan Kerja**

|  |
| --- |
| **ANALISA LINGKUNGAN KERJA PERAWAT** |
| 1. | Hubungan yang kurang baik antara perawat dengan kepala keperawatan | 50% |
| 2. | Hubungan antara perawat yang tidak profesional | 38% |
| 3. | Belum dapat memisahkan urusan pekerjaan dengan urusan pribadi | 25% |
| 4. | Tidak cocok dengan penempatan di bagian rumah sakit | 62% |
| 5. | Tidak puas atas hasil pekerjaan mereka | 87% |
| 6. | Tidak cocok dengan beberapa peraturan rumah sakit  | 75% |

**Analisa Kepuasan Kerja**

 Berdasarkan wawancara perawat tentang kepuasan kerja dengan pertanyaan yang diadaptasi dari JSS Spector, didapatkan hasil yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :`

**Analisa Kepuasan Kerja**

|  |
| --- |
|  |
| 1. | Gaji yang diterima tidak sesuai dengan beratnya tanggung jawab | 62% |
| 2. | Tidak dihargai dalam hal prestasi kerja | 62% |
| 3. | Jumlah tunjangan yang kurang | 62% |
| 4. | Manajemen kurang memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan | 75% |
| 5. | Tidak menyukai gaya kepemimpinan kepala keperawatan | 75% |
| 6. | Kepala keperawatan tidak memberi ruang kebebasan mengeluarkan pendapat  | 38% |
| 7. | Kepala keperawatan kurang memberi respon terhadap keluhan perawat | 50% |
| 8. | Penyelesaian konflik antara perawat kurang diselesaikan dengan baik oleh kepala keperawatan | 50% |
| 9.  | Komunikasi yang kurang lancar | 63% |

**Analisa Lingkungan Internal Rumah Sakit Ahmad Yani**

Faktor-faktor lingkungan internal Rumah Sakit Ahmad Yani dianalisa dalam bentuk Matriks IFAS pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.7. Matriks IFAS Rumah Sakit Ahmad Yani**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FAKTOR-FAKTOR INTERNAL UTAMA** | **BOBOT** | **RATING** | **SKOR****(BOBOT x RATING)** | **KETERANGAN** |
| ***STRENGTH* (KEKUATAN)**1. Tim Manajemen yang cukup baik
2. Promosi yang baik
3. Tidak ada masalah dalam sistem permodalan
4. Dokter-dokter yang berkualitas
 | 0,10,150,050,2 | 2314 | 0,20,450,050,8 | Terdiri dari orang-orang yang kompeten di bidangnyaKegiatan promosi yang berkesinambunganPara pemegang saham adalah orang-orang yang sangat memperhatikan hal-hal di bidang kesehatanTim dokter dengan keahlian yang sudah tidak diragukan lagi |
| ***WEAKNESS* (KELEMAHAN)**1. Cara tim manajemen memutuskan kebijakan perusahaan yang kurang baik
2. Pembagian insentif karyawan yang kurang adil
3. Kualitas kerja perawat terlihat kurang
4. Ruangan yang kurang memenuhi syarat
 | 0,150,050,250,05 | 3214 | 0,450,10,250,2 | Keputusan yang diambil tidak berdasarkan pertimbangan yang matangBeberapa komponen yang penting tidak diperhitungkanBanyak penilaian buruk terhadap cara kerja perawat terutama dari pihak pasienLuas ruangan tidak sesuai dengan jumlah orang dan kurang ventilasi udara |
| **T O T A L** | **1** |  | **2,5** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FAKTOR-FAKTOR****EKSTERNAL UTAMA** | **BOBOT** | **RATING** | **SKOR****(BOBOT x****RATING)** | **KETERANGAN** |
| ***OPPORTUNITY* (PELUANG)**1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat
2. Kecenderungan berobat ke luar negeri
3. Letak rumah sakit yang strategs
4. Imej RS Ahmad Yani
 | 0,150,10,250,15 | 2143 | 0,30,110,45 | Sosial ekonomi golongan menengah ke atas dengan kesadaran yang tinggi untuk hidup sehat Membutuhkan pelayanan yang maksimal dalam hal kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayananTerletak di pusat kota yang dilalui beberapa trayek angkutan kotaKualitas dokter yang baik mempengaruhi imej rumah sakit |
| ***THREAT* (ANCAMAN)**1. Keleluasaan memilih rumah sakit berkualitas
2. Perkembangan teknologi yang cepat
3. Keberadaan rumah sakit sebagai pesaing
4. Fanatisme terhadap dokter
 | 0,10,050,10,1 | 3412 | 0,30,20,10,2 | Tingginya tingkat sosial ekonomi menyebabkan masyarakat lebih leluasa mencari rumah sakit lain sebagai pembanding Penyampaian informasi yang salah pun dapat menyebar cepat terutama mengenai pelayanan rumah sakitTerdapat 2 rumah sakit swasta dengan kualitas pelayanan yang baik dan fasiltas yang lengkapFanatisme kepada satu dokter saja menyebabkan pasien tidak jadi berobat apabila dokter yang bersangkutan berhalangan |
| **Total** | **1** |  | **2,65** |  |

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

 Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis selama 1 bulan yang terdiri dari observasi, wawancara dan studi pustaka maka dapat diambil kesimpulan berikut ini :

1. Kondisi lingkungan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru belum cukup memberikan kepuasan kerja terhadap perawat Rumah Sakit Ahmad Yani Pekanbaru. Masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki terutama faktor lingkungan kerja dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat. Berdasarkan wawancara tentang lingkungan kerja, hal yang paling banyak dikeluhkan adalah tentang :
2. Hubungan yang kurang baik antara perawat dengan Kepala Keparawatan
3. Kurangnya kerjasama antara perawat dalam menjalankan tugas profesinya
4. Merasa kurang cocok dengan penempatan di bagian mereka bertugas
5. Tidak puas dengan hasil pekerjaan mereka karena kurang komunikasi dan perlengkapan alat
6. Tidak setuju dengan beberapa sanksi yang diberikan terhadap kesalahan yang dilakukan perawat
7. Kondisi fisik rumah sakit yang tidak memberikan kenyamanan dalam bekerja
8. Kualitas layanan di Rumah Sakit Ahmad Yani dianggap masih belum baik dilihat dari banyaknya komplain pasien terhadap kinerja perawat yang merupakan salah satu tolak ukur pencapaian kualitas pelayanan rumah sakit. Dari hasil Analisa Internal dan Eksternal rumah sakit diperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit :
9. Didukung oleh tim manajemen yang berkualitas dan kompeten di bidangnya
10. Tim promosi yang baik
11. Sistem permodalan yang cukup baik
12. Memiliki dokter-dokter yang berkualitas dan telah memiliki nama
13. Performa perawat yang menjadi sorotan karena mengalami penurunan kerja
14. Ruangan yang sudah terasa tidak nyaman
15. Bebarapa faktor yang dianggap menghambat pencapaian kualitas layanan dan kepuasan kerja Rumah Sakit Ahmad Yani adalah lingkungan kerja baik fisik dan non fisik dan kualitas SDM itu sendiri dalam hal ini perawat RS Ahmad Yani. Dua hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pencapaian kualitas layanan dan kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Dengan kepuasan kerja yang didapat oleh perawat diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja dan secara langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
16. Strategi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan sumber daya manusia :
17. Training SDM
18. Rotasi kerja
19. Studi kasus
20. Evaluasi berkala

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, beberapa saran yang mungkin bisa dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan lebih personal terhadap para perawat yang dilakukan oleh Kepala Keperawatan dan Kepala Ruangan, bisa dilakukan dengan diadakannya pertemuan rutin. Lebih ditekankan masalah keterbukaan dan sosialisasi agar kesepakatan dapat tercipta berdasarkan keinginan bersama. Komunikasikan segala sesuatu yang membuat ketidaknyamanan baik di pihak perawat ataupun Kepala Keperawatan dan Kepala Ruangan. Perlu dipikirkan adanya kegiatan *outbond* atau rekreasi bersama agar dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perawat dan Kepala Keperawatan dan Kepala Ruangan.
2. Berdasarkan hasil Analisa SWOT diperoleh beberapa rencana strategi yang terdiri dari :
3. Strategi mempertahankan keberadaan dokter-dokter berkualitas yang dimiliki rumah sakit disertai fasilitas pelayanan yang terus diperbaharui dan dilengkapi. Kualitas pelayanan yang sempurna akan mempermudah kegiatan promosi dan mengambil pasar yang terbiasa berobat ke luar negeri
4. Strategi memperbaiki kinerja perawat dan mengurangi hal-hal yang mempengaruhi penurunan kualitas kerja mereka agar tidak mengurangi jumlah pasien, bahkan seharusnya semakin bertambah dengan kondisi ekonomi masyarakat sekitar yang tidak mempermasalahkan tarif asal sesuai dengan kualitas yang didapat
5. Strategi menahan konsumen berpindah rumah sakit dengan mempertahankan kualitas pelayanan dan promosi yang baik sehingga persaingan industri rumah sakit tidak perlu dikhawatirkan apalagi didukung oleh tim manajemen yang baik pula
6. Strategi memperbaiki kualitas kerja perawat sebagai profesi yang bersentuhan langsung dengan pasien sehingga konsumen tidak ada keinginan untuk berpindah rumah sakit pesaing
7. Perbaikan gedung rumah sakit segera diselesaikan agar kenyamanan dalam bekerja dapat tercipta sehingga diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pembangunan tersebut lebih diperhatikan ventilasi udara dan persyaratan ruangan yang ideal terutama untuk tempat bekerja perawat. Memperbaiki hubungan kerja antara sesama perawat atau antara perawat dan atasan.
8. Segera lakukan pelatihan pengembangan untuk perawat dalam bentuk In house training atau di luar rumah sakit, lakukan rotasi kerja sesuai jadwal yang bisa diperbaharui setiap 3 bulan sekali. Untuk memperdalam ilmu dan melatih kepekaan dalam penanganan pasien perlu diadakan studi kasus yang dapat dilakukan setiap bulan. Hasil kerja perawat dapat dinilai dari evaluasi yang rutin dilakukan setiap 3 bulan sekali

**DAFTAR PUSTAKA**

Creswell, J.W., (2014), **Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed**, ed. 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Gibson, J., Ivancevich, J. and Konopaske, R., (2011), **Organization : Behaviour, Structure, Processes*,*** 14th ed. , Mc Graw – Hill, Inc.

Indrawan, R. dan Yaniawati, P., (2014), **Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan***,* ed. 1, Refika Aditama, Bandung.

Indrawijaya.A.I., (2010),**Teori,** **Perilaku, Dan Budaya Organisasi,** ed. 1, PT. Refika Aditama : Bandung.

Kreitner, R., Kinicki, A., (2014),**Organizational Behaviour,** 9th ed., Mc. Graw Hill, Inc.

Luthans, F., (2006),**Perilaku Organisasi,** ed. 10., Andi Yogyakarta.

Mangkunegara, A.P., (2010), ed. 3, PT. Refika Aditama : Bandung.

Mc. Graw Hill, Inc.

Moorhead, G., Griffin, R.W., (2012), **Organizational Behaviour**,9th ed., Mc. Graw Hill, Inc.

Moleong, L.J., (2010), **Metodologi Penelitian Kualitatif***,* ed. 28, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Permenkes No. 340 Th. 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Rangkuti, F., (2013), **Analisis SWOT : Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI***,* ed. 17, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Robbins, S.P., Judge, T.A., (2012), **Organizational Behaviour**, 15th ed., Prentice Hall, Inc.

Robbins, S.P., Coulter, M., (2011), **Manajemen**, ed. 10, Erlangga : Jakarta.

Sugiyono, (2014), **Memahami Penelitian Kualitatif**,ed 9, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, (2014), **Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, ed. 19, Alfabeta, Bandung.

Terry, G.R., Rue, L.W., (2011), **Dasar-dasar Manajemen**, ed. 12, Bumi Aksara,

 Jakarta.

UU No. 36 Th 2009 tentang Kesehatan.

UU No. 44 Th 2009 tentang Rumah Sakit.

Wibowo, (2014),**Perilaku Organisasi,** ed. 2., PT. Raja Grafindo Perkasa : Jakarta