

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri, dan masyarakat (As'ad, 2004). Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Louis A. Allen (dalam As'ad, 2004) yang menyatakan tentang pentingnya unsur manusia dalam menjalankan roda industri :

“Betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi, dan pengawasan serta penelitiannya, bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapai”.

Dari uraian Allen ini dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor manusia ternyata cukup berperan dalam mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Setiap pimpinan perusahaan memiliki kewajiban dalam memberikan motivasi agar dicapai kepuasan kerja bagi para karyawan.

Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya, dalam kaitan ini sama halnya dengan suatu rumah sakit yang merupakan organisasi yang bergerak di bidang sosial.

Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari organisasi serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan suatu aspek yang penting dalam pekerjaan. Ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan menyebabkan berbagai masalah yang sama terhadap diri karyawan maupun organisasi tempat ia bekerja. Organisasi terpaksa menanggung beban biaya yang cukup tinggi apabila kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikan. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan adanya karyawan yang berhenti kerja, seringkali absen (bolos) kerja, dan beberapa masalah pelanggaran disiplin lainnya yang dapat menyebabkan biaya pengeluaran yang cukup tinggi dalam perusahaan dan menurunnya produktivitas kerja organisasi (Sutarto, 2010).

Blum (dalam As'ad, 2004) berpendapat mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yakni kemampuan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan (supervisi), faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi dan fasilitas. Lain halnya menurut As'ad (2004) dalam bukunya yang merupakan kesimpulan dari beberapa pendapat tokoh lainnya yaitu faktor psikologik, faktor sosial, faktor fisik, faktor finansial.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yakni menyangkut kondisi kerja atau seperti pendapat As'ad (2004) lebih umumnya yakni faktor fisik yang merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu,

penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya. Inti pernyataan tersebut adalah sebagian besar ruang lingkup lingkungan pekerjaan karyawan atau pegawai. Bekerja dalam ruangan yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak mengenakan (*uncomfortable*) akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya. Perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan kerja yang enak untuk digunakan, meja dan kursi yang dapat diatur tinggi rendah, miring-tegak duduknya. Kondisi kerja yang memperhatikan prinsip-prinsip ergonomi. Dalam kondisi kerja seperti itu kebutuhan-kebutuhan fisik dipenuhi dan memuaskan tenaga kerja.

Lingkungan pekerjaannya merupakan faktor yang diperlukan juga untuk mempertahankan tingkat kepuasan dalam diri karyawan. Sumber ketidakpuasan pada seseorang berkaitan erat dengan suasana lingkungan pekerjaan. Bila lingkungan pekerjaan seperti kondisi tempat kerja dipenuhi atau diperbaiki maka akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan kerja, sebaliknya apabila tidak dipenuhi atau tidak ada perbaikan kondisi kerja maka akan mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan kerja (Gatot, 2005).

Lingkungan pekerjaan pada penelitian ini lebih kepada lingkungan fisik pekerja atau karyawan yakni lingkungan buatan di sekitar seperti penataan ruang ruangan, pencahayaan, warna, tekstur dan sebagainya di mana yang itu semua merupakan bagian atau elemen dari desain interior.

Desain interior adalah merencanakan, menata, dan merancang ruang-ruang interior dalam bangunan. Tatahan fisik tersebut dapat memenuhi kebutuhan dasar yaitu untuk bernaung dan berindung; menentukan sekaligus mengatur bentuk aktivitas manusia; memelihara aspirasi dan mengekspresikan ide-ide yang menyertai segala tindakan; mempengaruhi penampilan, perasaan, dan kepribadian. Oleh sebab itu, maksud dan tujuan desain interior adalah untuk memperbaiki fungsi, memperkaya nilai estetika, dan meningkatkan aspek psikologis dari ruang interior itu sendiri (Ching, 1996).

Dalam bukunya, Fritz Wilkening (1987) menyatakan, dengan perencanaan rumah atau ruang, dapat menciptakan lingkup pribadi dan kelompok yang sangat berpengaruh bagi kebahagiaan dan kesejahteraan. Suatu ruang yang terencana dan teratur baik dapat menjadi sumber kekuatan dan mengejawantahkan sikap hidup penghuninya. Manusia memberi bentuk pada ruang sekitarnya dan bentuk ruang itu kemudian merupakan suatu bantuan dalam pembentukan pribadinya.

Jadi dapat dikatakan bahwa sangat perlu, baik secara fisik maupun psikis, bahwa rancangan serta penataan ruang dalam dengan demikian harus mendapat perhatian dan pemikiran sejak awal bersama berjalannya sebuah proses perancangan arsitektural secara menyeluruh (Baskoro, 2003)

Salah satunya ruang interior di rumah sakit merupakan tolak ukur yang dibutuhkan baik bagi kenyamanan dan kebutuhan pasien dalam proses penyembuhannya maupun siapa saja yang berada di dalamnya terutama bagi pekerja, pegawai ataupun perawat karena akan menunjang pelayanan kesehatan terhadap pasien rumah sakit tersebut. Menurut Hendrik L. Blum, ada empat

faktor yang memengaruhi status kesehatan yaitu pelayanan kesehatan, perilaku, keturunan, dan lingkungan (Echazens Hewitt, 2011).

Rumah sakit sebagai salah satu lingkungan yang memberikan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan dengan berorientasi pada penyembuhan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Hal ini selayaknya juga dapat memenuhi ketentuan mengenai kesehatan, keselamatan lingkungan, dan tata ruang, serta sesuai dengan hasil kajian kebutuhan dan kelayakan penyelenggaraan rumah sakit. Mengenai tata ruang, utamanya pada bangunan rumah sakit yang merupakan persyaratan teknisnya, harus sesuai dengan fungsi, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan kesehatan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk para pegawai atau tenaga pelayanan kesehatan rumah sakit. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit (UU RI No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit).

Angeline (2010) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 60% perawat menyatakan tidak puas dengan ruang ICU Rumah Sakit Vita Insani Pematangsiantar. Variabel besaran ruang ICU merupakan variabel paling dominan memengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Vita Insani

Pematangsiantar. Pembangunan suatu rumah sakit membutuhkan perencanaan dan perancangan yang baik. Rumah sakit harus didesain untuk memenuhi kebutuhan pasien, dan menyiapkan sumber daya dalam mengoperasikan rumah sakit tersebut. Berfungsinya sebuah rumah sakit sangat terkait dengan berfungsinya prasarana dan sarananya, terlebih pada rumah sakit modern yang menggunakan teknologi maju. Konstruksi ruangan harusnya dirancang khusus letaknya, bentuknya, dan luasnya. Tata letak ruang yang baik berguna untuk kenyamanan kerja bagi para petugas yang bekerja di dalamnya termasuk pada karyawan atau pegawai dalam pemberian sistem pelayanan kesehatan.

Karyawan atau pegawai rumah sakit dalam penelitian ini lebih ditujukan pada perawat. Di mana seorang perawat ketika dapat terpenuhi kepuasan kerjanya maka akan berdampak pada sistem pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantara perawat dokter atau tim kesehatan lain yang satu dengan yang lain saling menunjang. Sistem ini akan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dengan melihat nilai-nilai yang ada di masyarakat. Lingkungan rumah sakit merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan juga dapat memberikan pelayanan secara berkualitas (Aziz, 2009).

Dalam penelitian Angeline (2010) yang juga memaparkan suatu riset yang dilakukan oleh Benny Poliman yakni di Rumah Sakit Honoris Jakarta (1999), dengan acuan teori Miller & Swensson, (1995) mengenai lingkungan rumah sakit, ternyata desain bangunan yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan akan menghasilkan *physical comfort* meliputi kenyamanan temperatur, cahaya yang sesuai, tidak bising, peralatan yang nyaman, *social contact* meliputi cukup privasi (percakapan dengan dokter tidak mudah didengar orang yang tidak berkepentingan), *symbolic meaning* seperti ruang tunggu yang sempit dan kursi yang tidak nyaman akan mengesankan kurang menghargai pasien.

Di lingkungan sekitar kita adanya suatu bentuk organisasi, baik itu organisasi bisnis maupun organisasi sosial, kesehatan dan keagamaan akan menjadi suatu kebutuhan di dalam lingkungan kehidupan masyarakat. Karena pada kenyataannya, sebagian besar orang hidup dalam organisasi bisnis maupun sosial tadi dan turut berperilaku dalam kesehariannya yang saling mempengaruhi. Suatu perilaku tidak serta merta timbul dan muncul begitu saja namun terdapat suatu objek atau subjek yang juga membentuk hal tersebut. Salah satunya rumah sakit yang merupakan organisasi sosial dan kesehatan yang lingkungan fisiknya dapat mempengaruhi tingkah laku baik pasien maupun tenaga pelayan kesehatan di dalamnya.

Oleh karenanya suatu disain ruang dan bangunan rumah sakit sangat perlu diperhatikan tidak hanya dituju pada proses penyembuhan atau pemulihan kesehatan pasien namun juga pada perawat yang merupakan salah satu tenaga pelayanan kesehatan yang akan berdampak pada psikologis perawat itu sendiri

dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan semata, namun harus mampu memberikan peningkatan derajat kesehatan dengan tetap memperhatikan perlindungan dan keselamatan pasien. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan (UU RI Tentang rumah sakit Pasal 4 No. 44 Tahun 2009).

Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu merupakan satu-satunya rumah sakit umum daerah yang berpusat di Bangkalan yang turut berperan dalam pembangunan kesehatan di kota Bangkalan. Berdasarkan data observasi di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu (2013), sebagian besar fasilitas baik kenyamanan ruang, perlengkapan dan peralatan sudah memadai. Namun ada beberapa ruang atau gedung yang saat itu tidak memenuhi standar dan sudah tidak layak huni baik bagi pasien dan para pekerja sehingga berdampak pada proses pelayanan kesehatan dan memicu timbulnya beberapa kendala.

Ruang atau gedung yang sudah tidak layak huni tersebut diantaranya yaitu Irna E dan Neonatus. Kondisi bangunan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan divonis tak lagi layak sebagai tempat inap penyembuhan orang sakit. Hal itu dikatakan Kepala sub Divisi Analisa Kelayakan dan Manajemen Resiko Pusat Investasi Pemerintah (PIP) Sekretariat Jenderal (Setjen) Kementerian Keuangan (Kemenkeu), (Nanang Arifin, 2013). “Sebagian besar kondisi bangunan Rumah Sakit Syarifah Ambami

Rato Ebu, memang sudah cukup tua, dan kurang begitu nyaman bagi pasien,” ujarnya se usai melakukan survei kelayakan gedung RSUD Syamrabu. Survei dari Setjen Kemenkeu ini sendiri merupakan tindak lanjut dari pengajuan dana bantuan rehabilitasi Rumah Sakit oleh Pemkab Bangkalan ke pusat (MaduraCorner.com, Bangkalan, 2013).

Dari pernyataan di atas mengenai kondisi fisik bangunan rumah sakit tersebut sudah pasti berdampak adanya ketidak nyamanan dalam beraktifitas baik bagi pasien maupun pekerja yang juga menghuni rumah sakit tersebut. Fokus dalam penelitian ini utamanya bagi perawat RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dengan lingkungan atau kondisi fisik tersebut tidak menutup kemungkinan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka yang pada ujungnya akan menimbulkan respon tidak maksimalnya dalam pemberian pelayanan kesehatan terhadap pasien. Dalam hal ini perawat sama halnya dengan manusia lainnya, yang dalam pernyataan Sarwono (1992) sebagai makhluk berakal sehat, manusia ingin menggunakan akal sehatnya, tetapi ia tidak selalu bisa melakukannya. Faktor yang paling mempengaruhi dalam mewujudkan akal sehatnya itu adalah situasi dan kondisi lingkungan. Di sinilah menurut S. Kaplan dan R. Kaplan, manusia sebagai makhluk berakal sehat berbeda dari manusia sebagai makhluk rasional (kemampuan menalar, dipengaruhi atau terbimbing oleh nalar dan tidak oleh emosi).

Rasio tidak bergantung pada situasi, sedangkan akal sehat bergantung pada situasi, sebagai makhluk rasional contohnya, manusia tahu bahwa jika ia membuang sampah sembarangan ia akan mengotori lingkungan dan hal ini

berlaku dimana saja dan kapan saja. Namun, jika manusia itu kebetulan sedang berada di tempat yang memang sudah kotor dan penuh dengan sampah, akal sehatnya akan berkata bahwa tidak apalah ia menambah sedikit sampah lagi di tempat itu daripada ia harus membawanya ke tempat sampah yang belum tentu ada di sekitar tempat itu.

Menurut Schultz (dalam Sutarto, 2010) ada beberapa faktor yang dapat diamati dari kepuasan kerja seorang karyawan diantaranya adalah sikap dan cara kerjanya. Misalnya, individu yang mempunyai sikap bertanggung jawab dalam tugas yang diberikan oleh organisasi akan dapat mencapai hasil yang memuaskan. Namun jika individu bersikap sembrono, maka hasilnya pun tidak memuaskan. Dalam hal ini, pendapat McCormick dan Ilgen masih dalam Sutarto (2010) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai satu serangkaian sikap khusus yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi. Kepuasan kerja tersebut merupakan suatu sikap terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh orang lain.

Didapat ketika peneliti melakukan observasi di RSUD tersebut (2013) adanya pelayanan yang kurang memuaskan pasien, terlihat dari perawat yang bersangkutan kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kurang bersikap ramah. Hal ini bisa jadi dikarenakan perawat di RSUD Syamrabu tersebut merasa tidak nyaman dan kurang puas dengan kondisi lingkungan fisik di tempat kerjanya sehingga ketika akal sehat yang digunakan maka respon perilaku yang ditimbulkan tidak jauh berbeda dengan lingkungan yang menstimulus perawat tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis bermaksud ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Desain Interior terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan (Ruang Neonatus, Irna-E, dan Paviliun Kartini)”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh persepsi desain interior terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan (Ruang Neonatus, Irna-E, dan Paviliun Kartini)?

1.3.Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi desain interior terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan (Ruang Neonatus, Irna-E, dan Paviliun Kartini).

1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu psikologi, khususnya bidang psikologi industri dan organisasi serta psikologi lingkungan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perawat

Dapat mengetahui hubungan desain interior di sekitar rumah sakit dengan kepuasan kerja perawat. Sehingga mereka dapat mereduksi atau meminimalisir perilaku ketidaknyamanannya di hadapan pasien atau ketika memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.

b. Bagi Manajemen RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan positif bagi RSUD yang bersangkutan untuk mengembangkan dan memperbaiki desain interior RSUD tersebut sehingga dapat lebih nyaman bagi psikologis pengguna.

c. Bagi Desainer Interior

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi mengenai desain interior yang saat ini di RSUD Syamrabu Bangkalan, sehingga jika suatu saat akan dilakukan renovasi gedung, maka arsitek dan desainer interior dapat mengolah dan merancang bangunan tersebut dengan lebih baik lagi sesuai dengan aktivitas serta dapat mendukung kebutuhan pengguna bangunan.

d. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan atau mempraktekkan kajian teori dan ilmu psikologi yang telah ditempuh selama perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan.