

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Baitul Hikmah

Rumah Sakit Baitul Hikmah merupakan pengembangan Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Baitul Hikmah yang didirikan pada tanggal 26 Juni 2000 oleh dr. Siti Qomariyah yang berlokasi di desa Gemuh Blanten Kecamatan Gemuh Kendal. Rumah sakit ini dibangun sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat Kendal sekaligus membantu pemerintah dalam penyediaan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Rumah Sakit Baitul Hikmah diresmikan oleh Bupati Kendal, Ibu Hj. Widya Kandi Susanti, MM pada tanggal 25 Juni 2014 berlokasi di kawasan Pantura, tepatnya di desa Pucangrejo Kecamatan Gemuh Kendal Jl. Soekarno Hatta Km 12 Kendal. Sedangkan untuk perijinannya rumahsakit ini sudah mendapatkan ijin tetap sebagai Rumah Sakit Umum Tipe D pada tanggal 22 Juli 2015 dengan nomor : 445/444/2015. Sebagai Rumah Sakit yang menganut prinsip syariah, maka di dalam segala aktivitas para karyawannya dituntut untuk mematuhi prinsip tersebut diantaranya untuk mewujudkan konsep syariah yang meliputi motivasi bekerja adalah sebagai ibadah, tidak saling mendzalimi, halal di semua aspek, Rohmatan Lil Alamin (tidak membedakan ras, golongan, agama maupun status sosial). Sesuai dengan tujuannya melaksanakan fungsi sebagai tempat fasilitas pelayanan kesehatan umum, memberikan pelayanan kesehatan, sebagai berikut:

a. Pelayanan IGD 24 Jam

Melayani kegawat daruratan meliputi penyakit dalam, obsgin, anak dan bedah dengan dokter, perawat dan bidan jaga serta pelayanan penunjang medik meliputi farmasi, laboratorium, dan radiologi. IGD juga dilengkapi dengan 2 mobil ambulance.

b. Klinik Obstetri Dan Ginekologi

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang Obstetrik dan Ginekologi maupun tindakan yang diperlukan. Dilengkapi dengan 1 unit lengkap obstetri termasuk USG baik USG standar maupun USG 4 dimensi, dan juga pelayanan persalinan 24 Jam

c. Klinik Bedah Umum

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang Bedah Umum.

d. Klinik Pediatrik

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang Pediatrik oleh dokter spesialis anak.

e. Klinik Penyakit Dalam

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang Internis.

f. Klinik Penyakit Saraf

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang saraf oleh dokter spesialis saraf.

g. Klinik THT

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan seluruh cakupan bidang THT oleh dokter spesialis THT.

h. Klinik Gigi

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi, pemeriksaan dan tindakan seluruh cakupan bidang Gigi.

i. Klinik Rehab Medik (Fisioterapi)

Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah konsultasi dan pemeriksaan kasus yang memerlukan rehab medik.

j. Pelayanan Penunjang Medik

- 1) Instalasi Farmasi
- 2) Laboratorium Patologi Klinik
- 3) Radiologi
- 4) Fisioterapi
- 5) Ruang Bersalin
- 6) Ruang ICU
- 7) Ruang Bayi

k. Pelayanan Penunjang Non Medik

- 1) Rekam Medik
- 2) Instalasi Gizi
- 3) Sanitasi
- 4) Sarana Binatu

5) Pemulasaran Jenazah

1.1.2 Logo Rumah Sakit Baitul Hikmah

Logo merupakan suatu identitas visual terhadap suatu entitas yang mempunyai kriteria khusus tertentu, seperti bentuk, filosofi, dan warna.



Gambar 1. 1 Logo Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal

Sumber : Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal (2014)

1.1.3 Visi dan Misi

a. Visi

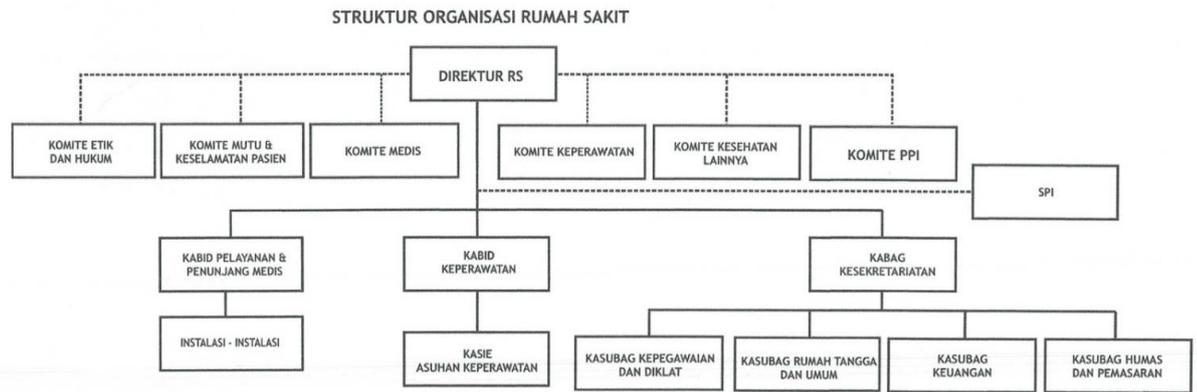
Insyallah Menjadi Rumah Sakit Syariah Pilihan Masyarakat

b. Misi

- 1) Menjadikan islam sebagai motivasi dan landasan aktivitas Rumah Sakit.
- 2) Memberikan pelayanan prima dengan akhlaqul karimah.
- 3) Mengupayakan pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat.
- 4) Membangun SDM menjadi sosok yang kompeten, tangguh, taqwa, dan sejahtera.
- 5) Membantu pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan.
- 6) Peduli sosial dengan mengutamakan kemanfaatan bagi masyarakat.
- 7) Mendorong Rumah Sakit untuk tumbuh dan berkembang.
- 8) Menciptakan rasa aman dan nyaman di lingkungan rumah sakit dan sekitarnya.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut terlampir susunan kepegawaian yang tercantum di dalam struktur organisasi dari Rumah Sakit Baitul Hikmah:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal

Sumber : Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal

Uraian kerja dalam struktur organisasi:

a. Direktur RS

- 1) Merumuskan program kerja dan anggaran Rumah Sakit Umum Baitul Hikmah Kendal;
- 2) Membagi tugas kepada bawahan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan;
- 3) Merumuskan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan penunjang medik, keperawatan dan penunjang non medik, serta sarana dan sanitasi;
- 4) Menetapkan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan penunjang medik, keperawatan dan penunjang non medik, serta sarana dan sanitasi;
- 5) Melaksanakan penerapan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai bidangnya;
- 6) Menyelenggarakan manajemen Rumah Sakit Umum Baitul Hikmah;
- 7) Mengarahkan pelaksanaan kegiatan operasional RSU Baitul Hikmah;
- 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Rumah Sakit Umum Baitul Hikmah;
- 9) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan Rumah Sakit Umum Baitul Hikmah;
- 10) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- 11) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Komite Mutu dan Keselamatan Pasien

- 1) Menyusun dan merencanakan pelaksanaan kegiatan program kerja MKP;
- 2) Memimpin, mengkoordinir, dan mengevaluasi pelaksanaan operasional MKP secara efektif, efisien dan bermutu;
- 3) Mengumpulkan data indikator baik dari Koordinator Peningkatan Mutu maupun dari Koordinator Keselamatan Pasien RS dan unit kerja terkait;
- 4) Menganalisa data indikator mutu pelayanan baik indikator mutu klinis RS maupun indikator mutu manajerial RS serta indikator keselamatan pasien;
- 5) Mengevaluasi pelaksanaan 5 (lima) area prioritas yang sudah ditetapkan oleh Direktur dengan fokus utama pada penggunaan PPK, clinical pathway dan indikator mutu kunci;
- 6) Melaksanakan analisis terhadap data yang dikumpulkan dan diubah menjadi informasi;
- 7) Melakukan validasi data MKP secara internal dan dilakukan secara periodik;
- 8) Menyebarkan informasi tentang peningkatan mutu dan keselamatan pasien secara regular melalui rapat staf;
- 9) Meningkatkan pengetahuan anggota dengan memberikan pelatihan terhadap staf yang ikut serta dalam program MKP.

c. Komite Kesehatan Lainnya

- 1) Meningkatkan mutu dan profesionalisme tenaga kesehatan lain yang bekerja di rumah sakit dengan tugas :
 - a) Menyusun data dasar profil tenaga kesehatan lain sesuai area praktik;
 - b) Merekomendasikan perencanaan pengembangan profesional berkelanjutan tenaga kesehatan lainnya;
 - c) Melakukan audit profesi tenaga kesehatan lainnya;
 - d) Memfasilitasi proses pendampingan sesuai kebutuhan.
- 2) Melaksanakan kredensial terhadap tenaga kesehatan lainnya yang berkerja di rumah sakit dengan tugas
 - a) Menyusun daftar Rincian Kewenangan Klinis dan Buku Putih;
 - b) Melakukan verifikasi persyaratan kredensial;
 - c) Merekomendasikan Kewenangan Klinis Tenaga Kesehatan Lainnya;
 - d) Merekomendasikan pemulihan Kewenangan Klinis Tenaga Kesehatan Lainnya;

- e) Melakukan kredensial ulang secara berkala sesuai waktu yang ditetapkan;
 - f) Melaporkan seluruh proses kredensial kepada Ketua Komite Tenaga Kesehatan Lainnya untuk diteruskan kepada Direktur Rumah Sakit.
- 3) Menjaga disiplin, etika dan perilaku tenaga kesehatan lainnya yang bekerja di rumah sakit dengan tugas :
- a) Melakukan sosialisasi kode etik profesi tenaga kesehatan lainnya;
 - b) Melakukan pembinaan etik dan disiplin profesi tenaga kesehatan lainnya;
 - c) Merekomendasikan penyelesaian masalah pelanggaran disiplin dan masalah etik profesi dalam pelayanan kesehatan;
 - d) Merekomendasikan pencabutan Kewenangan Klinis;
 - e) Memberikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.
- d. Kabid Pelayanan dan Penunjang Medis
- 1) Membantu Direktur menyusun Renstra RSUD Baitul Hikmah Kendal;
 - 2) Menyusun pedoman, juknis dan aturan pendukung lainnya untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas bidang pelayanan medis;
 - 3) Mengkoordinir pelaksanaan pedoman, juknis dan aturan pendukung lainnya untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas bidang pelayanan medis;
 - 4) Mengkoordinir segala kebutuhan bidang pelayanan medis;
 - 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama antar kepala bidang dan kepala bagian dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas bidang pelayanan medis;
 - 6) Melakukan pembinaan kepada bawahan bidang pelayanan medis;
 - 7) Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup tugas bidang pelayanan medis;
 - 8) Melaporkan hasil evaluasi dan pemantauan pelaksanaan tugas bidang pelayanan medis;
 - 9) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
- e. Kabid Keperawatan
- 1) Melaksanakan fungsi perencanaan, meliputi :
 - a) Menyusun rencana kerja kepala bidang keperawatan.
 - b) Berperan serta menyusun falsafah dan tujuan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

- c) Menyusun rencana kebutuhan tenaga keperawatan dari segi jumlah maupun kualifikasi untuk rumah sakit dengan berkoordinasi dengan kepala ruang.
- 2) Melaksanakan fungsi pergerakan dan pelaksanaan, meliputi :
- a) Mengatur dan mengkoordinasi seluruh kegiatan pelayanan di rumah sakit.
 - b) Menyusun jadwal / daftar dinas tenaga keperawatan dan lain sesuai kebutuhan pelayanan dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
 - c) Melaksanakan orientasi kepada tenaga keperawatan baru / tenaga lain yang akan kerja di rumah sakit.
 - d) Membimbing tenaga keperawatan untuk pelaksanaan pelayanan / asuhan keperawatan sesuai standar.
 - e) Mengadakan pertemuan berkala / sewaktu-waktu dengan kepala ruang, staf keperawatan dan petugas lain yang bertugas di rumah sakit.
 - f) Memberikan kesempatan / izin kepada staf keperawatan untuk mengikuti kegiatan ilmiah / penataran dengan berkoordinasi dengan kepala bidang keperawatan.
 - g) Mengatur dan mengkoordinasikan pemeliharaan alat agar selalu dalam keadaan siap pakai.
 - h) Mengendalikan kualitas sistem pencatatan dan pelaporan asuhan keperawatan dan kegiatan lain secara tepat dan benar.
 - i) Memberi motivasi kepada petugas dan memelihara kebersihan lingkungan rumah sakit.
 - j) Membuat laporan harian mengenai masalah pelayanan keperawatan di rumah sakit, seperti asuhan keperawatan serta kegiatan lainnya di unit keperawatan, disampaikan kepada direktur.
 - k) Melakukan uji asesmen kompetensi staf keperawatan.
 - l) Menempatkan staf keperawatan di unit yang sesuai dengan kompetensinya.
 - m) Mengadakan supervisi untuk memonitor kelancaran pelayanan.
 - n) Mengadakan ronde keperawatan dan audit kasus untuk menyelesaikan masalah pelayanan keperawatan.
- 3) Melaksanakan fungsi pengawasan, pengendalian dan penilaian, meliputi :

- a) Mengawasi dan menilai pelaksanaan asuhan keperawatan yang telah ditentukan.
 - b) Melaksanakan penilaian terhadap upaya peningkatan, pengetahuan dan keterampilan di bidang keperawatan.
 - c) Melaksanakan penilaian dan mencantumkan ke dalam daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai (DP3) bagi pelaksanaan keperawatan dan tenaga lain di ruang yang berada di bawah tanggungjawabnya untuk berbagai kepentingan (kenaikan pangkat/golongan dan menempuh pendidikan).
 - d) Mengawasi, mengendalikan, dan menilai pendayagunaan tenaga keperawatan, peralatan dan obat-obatan secara efektif dan efisien.
 - e) Mengawasi pelaksanaan sistem pencatatan dan pelaporan kegiatan asuhan keperawatan serta mencatat kegiatan lain.
- 4) Bersikap ramah, sabar dan santun kepada pasien dan keluarga pasien, sesama karyawan serta pimpinan;
 - 5) Berpenampilan sopan dan rapi serta syar'i;
 - 6) Berangkat kerja tepat pada waktunya;
 - 7) Membantu pasien sesuai kewenangan dan kompetensi.
- f. Kabag Kesekretariatan
- 1) Melaksanakan survey kepuasan pelanggan RSUD Baitul Hikmah;
 - 2) Melaksanakan kegiatan publikasi fasilitas dan pelayanan terbaru RSUD Baitul Hikmah;
 - 3) Menyampaikan informasi dan membuka jalur komunikasi antara harapan dan kebutuhan *customer* terhadap pelayanan RSUD Baitul Hikmah;
 - 4) Mengelola mailing dan media promosi RSUD Baitul Hikmah;
 - 5) Menjalin hubungan baik dengan mitra perujuk meliputi :
 - a) Memberikan kartu ucapan selamat hari raya kepada masing-masing mitra.
 - b) Mengirimkan kalender setiap akhir tahun yang menggambarkan tentang profil rumah sakit secara singkat dan pelayanan kesehatan serta alat medis yang dimiliki rumah sakit.
 - c) Mengirimkan *fee* atas jasa rujukan mitra yang belum diterima.
 - d) Membagikan brosur pelayanan RS terbaru setiap bulan.

- e) Membangun komunikasi harian dengan mitra perujuk (Sapa Mitra).
 - f) Mengelola complain mitra terkait pelayanan RS.
- 6) Mengkoordinasi terlaksananya taklim/ liqo putra RSBH;
 - 7) Merekap dan mengelola laporan sholat dzuha dan tilawah karyawan;
 - 8) Membuat laporan bulanan;
 - 9) Melaksanakan promosi internal dan eksternal;
 - 10) Berkoordinasi dengan tim PKRS terkait kegiatan edukasi pasien dan promosi Kesehatan;
 - 11) Mengelola complain pelanggan;
 - 12) Mengelola Baitul Maal Al Hikmah;
 - 13) Melaksanakan tugas/instruksi khusus yang diberikan oleh atasan dengan surat tugas.
- g. Kasie Asuhan Keperawatan
- 1) Melaksanakan fungsi perencanaan meliputi :
 - a) Menyusun rencana kerja seksi perawatan.
 - b) Menyiapkan rencana pemberian asuhan keperawatan sesuai pola dan jenis asuhan keperawatan.
 - c) Menyiapkan usulan pengembangan pembinaan asuhan keperawatan sesuai kebutuhan pelayanan, berdasarkan usulan kepala ruang atau kepala instalasi.
 - d) Menyiapkan program upaya peningkatan mutu asuhan keperawatan, koordinasi dengan tim keperawatan atau komite medis rumah sakit.
 - e) Berperan serta menyusun SOP pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan keperawatan.
 - 2) Melaksanakan fungsi penggerakan dan pelaksanaan, melalui :
 - a) Memberikan bimbingan dalam pembinaan asuhan keperawatan sesuai standar.
 - b) Memberikan bimbingan terhadap penetapan protap atau SOP pelayanan keperawatan.
 - c) Memberikan bimbingan pendokumentasian asuhan keperawatan sehingga memperoleh catatan asuhan keperawatan yang akurat dan baru.
 - d) Melaksanakan sebagian tugas dari kepala bidang keperawatan.

- e) Mewakili tugas dan wewenang dari kepala bidang keperawatan atas persetujuan direktur rumah sakit sesuai kebutuhan.
 - f) Menyampaikan dan menjelaskan rumah sakit tentang sistem pembinaan asuhan keperawatan dan koordinasi dengan kepala ruang atau kepala instalasi.
- 3) Melaksanakan fungsi pengawasan, pengendalian dan penilaian, meliputi :
- a) Melaksanakan pengawasan, pengendalian terhadap pemberian asuhan keperawatan koordinasi dengan kepala ruang atau kepala instalasi sesuai dengan Standar Asuhan Keperawatan.
 - b) Melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan penilaian terhadap penerapan protap atau SOP pelayanan keperawatan.
 - c) Melakukan pengawasan, pengendalian, dan penilaian terhadap pendokumentasian asuhan keperawatan koordinasi dengan kepala ruang atau kepala instalasi.
 - d) Melakukan penilaian mutu asuhan keperawatan koordinasi dengan Tim Keperawatan atau komite medik rumah sakit.
- h. Kasubag Kepegawaian dan Diklat
- 1) Bertanggungjawab langsung kepada Kabag. Kesekretariatan;
 - 2) Membuat sistem di bagian kepegawaian dan diklat untuk membangun SDM yang kompeten, tangguh, takwa dan berkah;
 - 3) Melaksanakan pola ketenagaan yang sudah dibuat dan berkoordinasi dengan unit untuk memenuhi kebutuhan SDM tiap unit;
 - 4) Melaksanakan administrasi cuti dan izin karyawan meliputi :
 - a) Cuti
 - b) Meninggalkan dinas
 - c) Izin sakit
 - d) Tukar jaga
 - e) Izin terlambat
 - 5) Memantau dan mengurus perizinan pegawai (SIP dan KTA) dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan lainnya;
 - 6) Memantau perizinan rumah sakit dan berkoordinasi dengan unit terkait;
 - 7) Membuat laporan bulanan maupun tahunan ke dinas terkait seperti Dinas Kesehatan Kendal dan Dinas Tenaga Kerja;

- 8) Bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan mulai dari pendaftaran sampai dengan pembayaran setiap bulannya;
 - 9) Merekap unsur gaji sampai dengan diterimakan ke karyawan setiap akhir bulan;
 - 10) Menangani karyawan yang bermasalah;
 - 11) Membuat SK pengangkatan pegawai;
 - 12) Membuat data karyawan keluar dan masuk;
 - 13) Melaporkan LKH dalam laporan bulanan, dan meranking absensi;
 - 14) Melakukan pendataan, pengadaan, dan pendistribusian seragam dan name tag;
 - 15) Membantu pasien dan pengunjung sesuai kewenangannya;
 - 16) Menjaga kebersihan lingkungan kerja;
 - 17) Berangkat kerja tepat waktu.
- i. Kasubag Rumah Tangga dan Umum
- 1) Melaksanakan dan mengkoordinasikan semua kegiatan pelayanan di Bagian Umum;
 - 2) Mengatur jumlah, jenis, dan kompetensi tenaga yang dibutuhkan di Bagian Umum;
 - 3) Mengatur jumlah dan jenis peralatan yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan di Bagian Umum;
 - 4) Melaksanakan seleksi, pelatihan, dan pengembangan SDM untuk bagian Umum;
 - 5) Membuat laporan kinerja bagian umum sebagai informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan;
 - 6) Membuat penilaian kinerja staf dibawahnya untuk pembinaan, usulan promosi, mutasi, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan;
 - 7) Membuat dan mengevaluasi Sistem, Pedoman, Panduan, SPO kegiatan pelayanan bagian umum, meliputi : pelayanan keamanan, transportasi, kebersihan, sarpras, *laundry* dan *logistik*;
 - 8) Melaksanakan program kegiatan di Bagian Umum sesuai dengan prosedur dan kebijakan rumah sakit;
 - 9) Mengatur pengembangan SDM;

- 10) Melaksanakan Pembinaan, pengarahan, dan pemantauan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh Staf bagian Umum;
- 11) Merumuskan dan prosedur yang digunakan untuk menunjang pelayanan Bagian Umum;
- 12) Melaksanakan pengaturan dan pengendalian dokumen dan logistik di Bagian Umum;
- 13) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang harmonis;
- 14) Mengadakan pertemuan berkala dengan karyawan di Bagian Umum;
- 15) Menghadiri pertemuan-pertemuan yang diselenggara-kan oleh rumah sakit;
- 16) Mendelegasikan tugas kepada staf terkait saat tidak berada di tempat;
- 17) Mengadakan kerjasama yang baik dengan semua bagian terkait;
- 18) Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pihak/instansi lain di luar rumah sakit terkait dengan pelayanan di Bagian Umum;
- 19) Mengatur jadwal dinas dan menyetujui permohonan cuti karyawan di bawah tanggung jawabnya;
- 20) Melaksanakan tugas/instruksi khusus yang diberikan oleh atasan dengan surat tugas.

j. Kasubag Keuangan

- 1) Melaksanakan dan mengkoordinasikan semua kegiatan pelayanan di Bagian Keuangan;
- 2) Mengatur jumlah, jenis, dan kompetensi tenaga yang dibutuhkan di Bagian Keuangan;
- 3) Mengatur jumlah dan jenis peralatan yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan di Bagian Keuangan;
- 4) Melaksanakan seleksi, pelatihan, dan pengembangan SDM untuk bagian Keuangan;
- 5) Membuat laporan kinerja bagian keuangan sebagai informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan;
- 6) Membuat penilaian kinerja staf dibawahnya untuk pembinaan, usulan promosi, mutasi, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan;
- 7) Membuat dan mengevaluasi Sistem, Pedoman, Panduan, SPO kegiatan pelayanan bagian keuangan;

- 8) Melaksanakan program kegiatan di Bagian Keuangan sesuai dengan prosedur dan kebijakan rumah sakit;
- 9) Mengatur pengembangan SDM;
- 10) Melaksanakan Pembinaan, pengarahan, dan pemantauan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh Staf bagian Keuangan;
- 11) Merumuskan dan prosedur yang digunakan untuk menunjang pelayanan Bagian Keuangan;
- 12) Melaksanakan pengaturan dan pengendalian dokumen dan logistik di Bagian Keuangan;
- 13) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang harmonis;
- 14) Mengadakan pertemuan berkala dengan karyawan di Bagian Keuangan;
- 15) Menghadiri pertemuan-pertemuan yang diselenggara-kan oleh rumah sakit;
- 16) Mendelegasikan tugas kepada staf terkait saat tidak berada di tempat;
- 17) Mengadakan kerjasama yang baik dengan semua bagian terkait;
- 18) Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan pihak/instansi lain di luar rumah sakit terkait dengan pelayanan di Bagian Keuangan;
- 19) Mengatur jadwal dinas dan menyetujui permohonan cuti karyawan di bawah tanggung jawabnya;
- 20) Melaksanakan tugas/instruksi khusus yang diberikan oleh atasan dengan surat tugas.

k. Kasubag Humas dan Pemasaran

- 1) Melaksanakan survey kepuasan pelanggan RSUD Baitul Hikmah;
- 2) Melaksanakan kegiatan publikasi fasilitas dan pelayanan terbaru RSUD Baitul Hikmah;
- 3) Menyampaikan informasi dan membuka jalur komunikasi antara harapan dan kebutuhan *customer* terhadap pelayanan RSUD Baitul Hikmah;
- 4) Mengelola mailing dan media promosi RSUD Baitul Hikmah;
- 5) Menjalin hubungan baik dengan mitra perujuk meliputi :
 - a) Memberikan kartu ucapan selamat hari raya kepada masing-masing mitra;
 - b) Mengirimkan kalender setiap akhir tahun yang menggambarkan tentang profil rumah sakit secara singkat dan pelayanan kesehatan serta alat medis yang dimiliki rumah sakit;

- c) Mengirimkan *fee* atas jasa rujukan mitra yang belum diterima;
 - d) Membagikan brosur pelayanan RS terbaru setiap bulan;
 - e) Membangun komunikasi harian dengan mitra perujuk (Sapa Mitra);
 - f) Mengelola complain mitra terkait pelayanan RS.
- 6) Mengkoordinasi terlaksananya taklim/ liqo putra RSBH;
 - 7) Merekap dan mengelola laporan sholat dzuha dan tilawah karyawan;
 - 8) Membuat laporan bulanan;
 - 9) Melaksanakan promosi internal dan eksternal;
 - 10) Berkoordinasi dengan tim PKRS terkait kegiatan edukasi pasien dan promosi Kesehatan;
 - 11) Mengelola complain pelanggan;
 - 12) Mengelola Baitul Maal Al Hikmah;
 - 13) Melaksanakan tugas/instruksi khusus yang diberikan oleh atasan dengan surat tugas.

1.2 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun ini dunia sedang mengalami masalah kesehatan, dimana fokus terhadap kesehatan menjadi prioritas utama pada saat ini. Salah satu dampak dalam hal ini adalah bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit terhadap pasien yang tidak terlepas dari segala aktivitas pelayanan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit Baitul Hikmah merupakan salah satu rumah sakit yang dibangun untuk penyediaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Saat ini rumah sakit baitul hikmah sedang cukup berfokus untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada perawat. Manajemen sumber daya manusia rumah sakit sedang ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana tingkat kepuasan perawat atas apa yang sudah diberikan rumah sakit terhadap perawat.

Manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia menopang organisasi dengan energi, talenta, dan ide-ide inovatif yang dimilikinya. Oleh karena itu, keberadaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat menjadi salah satu pendorong keberhasilan organisasi. Mabaso dan Dlamini (2017) menyatakan kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam praktik manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Hal ini karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kebahagiaan, pekerjaan, semangat, dan

motivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitasnya. Kepuasan kerja yang tinggi sangat diharapkan karena berkaitan dengan hasil yang positif dan merupakan tanda organisasi yang dikelola dengan baik.

Dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat di rumah sakit Baitul Hikmah Kendal, akan berbanding lurus dengan kinerja yang diberikan kepada pasien dalam melayani segala aktivitas. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat, peneliti melakukan penyebaran kuesioner penelitian mengenai kepuasan kerja. Dapat dilihat dari tabel mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh perawat rumah sakit Baitul Hikmah Kendal.

Tabel 1. 1 Hasil Pra Penelitian tentang Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	S	TS	Jumlah
1	Apakah anda merasa puas dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan?	29	1	100%
		96,7%	3,3%	
2	Apakah anda merasa puas atas penghasilan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan apa yang telah anda lakukan untuk rumah sakit?	22	8	100%
		73,3%	26,7%	
3	Apakah rumah sakit memberikan peluang dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan anda?	28	2	100%
		93,3%	6,7%	
4	Apakah rumah sakit memberikan peluang yang sama untuk maju bagi setiap karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik?	27	3	100%
		90%	10%	
5	Apakah pelatihan memberikan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan?	30	0	100%
		100%	0%	
6	Apakah anda puas dengan rekan kerja anda?	29	1	100%
		96,7%	3,3%	
7		26	4	100%

	Apakah and puas dengan pengawasan atasan (supervisi) yang diterima?	86,7%	13,3%	
--	---	-------	-------	--

Sumber : Olah Data Kuesioner (2022)

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa, dari 7 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden yang merupakan perawat di rumah sakit tersebut, diketahui terdapat satu pernyataan yang memiliki nilai tidak setuju yang tinggi dibandingkan dengan pertanyaan lainnya. Dari 30 responden, diketahui sebanyak 26,7% perawat merasa tidak puas dengan penghasilan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Mereka merasa penghasilan tersebut tidak sesuai dengan tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk tempat mereka bekerja. Sedangkan, dari pernyataan lainnya responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat berguna dalam pekerjaan perawat sehari-hari.

Dalam hal ini terdapat faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja seperti yang diungkapkan Sinambela (2019:303), kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan didukung oleh hal-hal lain diluar dari dirinya (eksternal), atas lingkungan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri. Oleh karena itu, dengan kondisi lingkungan kerja yang baik, maka akan mendukung karyawan dalam bekerja. Menurut Sedarmayanti (2017:25) lingkungan kerja juga dapat diartikan sebagai seperangkat alat dan bahan yang digunakan, lingkungan di mana seseorang bekerja, cara kerja dan cara kerja baik metode secara individu maupun kelompok. Lingkungan kerja yang kurang mendapatkan perhatian akan memiliki dampak negatif dan mengurangi semangat kerja, itu disebabkan oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas mengalami gangguan sehingga kurangnya antusiasme dan kurang fokus terhadap tugas yang dilaksanakan. Sudaryo (2018: 47) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan keamanan dan memungkinkan karyawan bekerja secara optimal. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja RS Baitul Hikmah dari pandangan perawatnya, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang perawat terkait hal tersebut. Berikut adalah hasil dari pra penelitian terkait lingkungan kerja RS Baitul Hikmah.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Penelitian tentang Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	S	TS	Jumlah
1	Apakah lingkungan kerja anda memiliki suasana yang nyaman dan bersih sehingga anda dapat menyelesaikan tugas yang diberikan?	29	1	100%
		96,7%	3,3%	
2	Apakah seluruh peralatan yang digunakan masih layak dan berfungsi dengan baik?	21	9	100%
		70%	30%	
3	Apakah kelengkapan peralatan yang disediakan dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan?	23	7	100%
		76,7%	23,3%	
4	Apakah seluruh karyawan memiliki hubungan yang harmonis dalam berkerja sama?	28	2	100%
		93,3%	6,7%	
5	Apakah lingkungan kerja anda memberikan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilaksanakan	27	3	100%
		90%	10%	

Sumber : Olah Data Kuesioner (2022)

Dari tabel 1.2 diatas, diketahui dari keseluruhan lima pertanyaan yang diajukan peneliti, ternyata sebanyak 30% perawat berpendapat bahwa tidak semua peralatan kerja layak dan berfungsi dengan baik. Artinya, mereka menilai pihak RS perlu untuk mengecek seluruh peralatan kerja secara berkala agar dapat digunakan secara maksimal. Selain itu, sebanyak 23,3% perawat berpendapat bahwa peralatan yang disediakan ternyata tidak seluruhnya mendukung pekerjaan mereka.

Selain lingkungan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi seperti yang diungkapkan oleh Poniman dan Hidayat (2015:249) bahwa motivasi kerja yaitu dorongan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kerja baik secara biologis maupun psikologis. Sedangkan menurut Simamora dalam Mahyudi (2017:755) motivasi merupakan istilah yang biasanya digunakan untuk menentukan tujuan seseorang mencapai tujuan tertentu, seperti uang, keselamatan, reputasi, dan sebagainya. Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja RS Baitul Hikmah dari pandangan perawatnya, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang perawat terkait hal tersebut. Berikut adalah hasil dari pra penelitian terkait motivasi kerja RS Baitul Hikmah.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Penelitian tentang Motivasi Kerja

No	Pertanyaan	S	TS	Jumlah
1	Apakah saya mendapatkan penghargaan dari atasan atau rekan kerja atas prestasi kerja yang saya capai?	26	4	100%
		86,7%	13,3%	
2	Apakah pemberian penghargaan bagi karyawan yang berprestasi akan memberikan motivasi kerja bagi karyawan untuk meningkatkan prestasi kerjanya?	29	1	100%
		96,7%	3,3%	
3	Apakah saya mampu menjadi teladan bagi rekan kerja di lingkungan rumah sakit?	28	2	100%
		93,3%	6,7%	
4	Apakah kekuasaan yang saya miliki menjadi motivasi dalam berkerja?	21	9	100%
		70%	30%	
5	Apakah saya memiliki hubungan yang harmonis baik dengan atasan maupun rekan kerja?	30	0	100%
		100%	0%	
6	Apakah hubungan yang harmonis di lingkungan rumah sakit memotivasi saya untuk lebih giat bekerja?	30	0	100%
		100%	0%	

Sumber : Olah Data Kuesioner (2022)

Dari tabel 1.3 diketahui bahwa, dari 6 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden yang merupakan perawat di rumah sakit tersebut, diketahui ada dua pernyataan yang memiliki nilai tidak setuju yang tinggi dibandingkan dengan pertanyaan lainnya. Dari 30 responden, diketahui sebanyak 30% perawat berpendapat bahwa kekuasaan bukan menjadi motivasi dalam bekerja. Kemudian, 13,3% dari responden menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan penghargaan dari atasan atau rekan kerja atas prestasi kerja yang telah mereka capai.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit Baitul Hikmah dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Baitul Hikmah di Kendal”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana lingkungan kerja di Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal?
2. Bagaimana motivasi kerja di Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui lingkungan kerja pada Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal
2. Untuk mengetahui motivasi kerja pada Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal
3. Untuk mengetahui lingkungan kerja dan motivasi kerja pada Rumah Sakit Baitul Hikmah Kendal

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan masukan kepada Rumah Sakit Baitul Hikmah.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021 untuk mengetahui informasi dan data mengenai tingkat kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Baitul Hikmah dan juga informasi lain terkait dengan penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah gambaran materi yang terkandung, maka peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dari kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menjelaskan landasan teori lingkungan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dibahas tentang metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian.