

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Susi (2018) rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan mempunyai beberapa unit di dalamnya, salah satunya yaitu instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan salah satu fasilitas di rumah sakit yang menyelenggarakan berbagai kegiatan kefarmasian dan berada di bawah pimpinan seorang apoteker yang dibantu oleh beberapa apoteker yang sesuai dengan persyaratan tertentu.

Permasalahan dalam instalasi farmasi yang berhubungan dengan komponen logistik seperti struktur fasilitas, persediaan, transportasi, serta penyimpanan perlu diperhatikan lebih lanjut supaya pelayanan farmasi bisa berjalan dengan lancar (Pebrianti, 2019). Hal ini perlu diperhatikan mengingat pengelolaan manajemen logistik obat secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit dan berujung pada tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Day et al., 2020).

Konflik Kerja menurut Kurniawati (2020) adalah suatu kondisi dimana terdapat ketidakcocokan atau kesenjangan yang terjadi pada beberapa pihak pada suatu perusahaan, bidang kerja, dan diantara karyawan satu dengan yang lain pada suatu perusahaan. Secara umum, terjadinya konflik kerja pada suatu perusahaan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya status yang berbeda, tujuan, nilai, ataupun pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lain.

Menurut Juartini (2021) menjelaskan bahwa sering terjadinya konflik kerja yang ada pada suatu perusahaan disebabkan adanya komunikasi yang terjalin kurang harmonis antara bawahan terhadap pimpinannya, antara sesama karyawan, dan selalu ketergantungan dengan karyawan lain ketika menjalankan tugas, adanya perbedaan ketika memahami tujuan sehingga perbedaan argumen terjadi, hal tersebut yang kerap kali memicu timbulnya konflik.

Menurut Juartini (2021) secara eksternal dan internal, konflik dapat saja terjadi yang dikarenakan oleh berbagai faktor diantaranya sikap yang bergantung dengan karyawan lain, tujuan dan prioritas yang berbeda, kriteria dalam menilai prestasi yang dirasa kurang tepat, adanya persaingan para karyawan, dan mempunyai sikap menang-kalah sehingga konflik merupakan suatu tantangan dan pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Menurut Yusuf, et al. (2019) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Perusahaan akan lebih efektif ketika karyawan melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan waktu yang dijadwalkan, baik secara langsung atau melalui pengaturan kerja jarak jauh. Ketidakhadiran salah satu pegawai mengakibatkan kekurangan staf dan hilangnya keterampilan dan pengetahuan karyawan yang tidak hadir untuk sementara waktu. Kondisi ini menyebabkan peningkatan beban kerja atau lembur di antara rekan kerja. Karyawan yang sering tidak hadir atau izin kerja

dapat menyebabkan konflik kerja dan ketidakadilan bagi rekan kerja karena seringnya karyawan tersebut absen (Mc Shane & Glinow, 2018). Beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta bonus yang akan diterima karyawan. Dengan beban kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan bahwa hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan.

Ketidaksesuaian pekerjaan yang dilakukan dengan jobdesk yang diberikan sehingga menjadi beban kerja yang dihadapi oleh karyawan menjadi sulit. Tidak adanya jenjang karir yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang sudah mengabdikan cukup lama, tidak adanya pelatihan atau peningkatan pada pegawai yang mencakup beban kerja karyawan, besaran bonus yang tidak sesuai dengan pencapaian target, besaran tunjangan yang tidak pernah naik, dan sering lembur kerja membuat pegawai menjadi tidak puas dalam bekerja (Anasi, 2020 dan Tentama, et al. 2019).

Menurut Afandi (2021) kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan menguasai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan kemauan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Selain itu kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dialami seseorang saat melakukan pekerjaannya. Kepuasan hasil bekerja juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seseorang.

Dari pernyataan Pebrianti (2019) dan Ladu Day (2020) mengatakan bahwa perlu adanya pengelolaan secara tepat sehingga fungsi non klinik dari instalasi farmasi bisa terlaksanakan dengan optimal dan berjalan lancar dan secara tidak langsung hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit dan berujung pada tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Dari penelitian awal yang penulis lakukan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang, penulis menemukan berbagai macam permasalahan yang akan menjadi objek untuk diteliti. Seringkali Asisten Apoteker pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Sriwijaya mengalami konflik pekerjaan, seperti adanya konflik antara perawat dan farmasi mengenai lamanya penurunan resep obat. Lamanya waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain yaitu komponen delay. Komponen delay disebabkan karena petugas mengerjakan kegiatan lain seperti mengecek rekam medis pasien terlebih dahulu. Total waktu komponen delay dapat lebih besar dari total waktu komponen tindakan.

Selain adanya konflik kerja tersebut, petugas Instalasi Farmasi juga seringkali mendapatkan beban kerja. Adanya beban kerja pada petugas disebabkan karena adanya jobdesk yang tidak sesuai dengan tugas pada petugas tersebut. Seharusnya petugas farmasi bertugas sebagai meracik obat, resep rawat jalan dan resep rawat inap, akan tetapi petugas tersebut merangkap juga pada bagian penginputan obat dan resep prolanis.

Banyak pekerjaan yang melebihi kapasitas menyebabkan kondisi fisik petugas mudah lelah dan mudah terbebani. Pelayanan di Instalasi Farmasi

membutuhkan kemampuan secara teknis dan pengetahuan yang lebih. Beban kerja yang begitu banyak pemenuhan kebutuhan, penanganan masalah juga akan menguras energi baik secara fisik ataupun kemampuan kognitif petugas. Dengan adanya kondisi yang terjadi, perlu adanya perbaikan atau perubahan kebijakan untuk mengatur beban kerja petugas sehingga tidak terjadi beban kerja. Perlu dirancangnya kebijakan baru mengenai beban kerja petugas. Pentingnya analisis dan perhitungan beban kerja perlu diperhatikan. Hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja petugas dan meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan khususnya pada Instalasi Farmasi.

Melihat kondisi yang terjadi pada konflik hingga beban kerja, petugas kerap kali mendapatkan kepuasan kerja. Menurut Yasa (2019) hal ini dikarenakan upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Selain itu, Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Selain itu kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu. Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Baruna, et al. (2023) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara konflik kerja, beban kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Tirta Investama Bali di Denpasar, serta hasil penelitian Lestari, W, et al. (2020)

menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan konflik kerja tidak berpengaruh terhadap karyawan, beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Maka dari itu, Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya”**

1.2. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya ?
2. Bagaimana Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya?
3. Bagaimana Beban Kerja dan Konflik Kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja secara bersamaan terhadap Kepuasan Kerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Sriwijaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Sriwijaya

Hasil kajian akan digunakan sebagai informasi yang berguna bagi manajer perusahaan dan sebagai bahan untuk mempertimbangkan konflik kerja hingga beban kerja terhadap kepuasan kerja yang efektif.

2. Bagi Universitas PGRI Palembang

Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan khusus bagi mahasiswa PGRI Palembang, hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dijadikan sebagai bahan referensi sehingga dapat membantu mahasiswa dalam penelitiannya.