

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan kerja perawat sangat di butuhkan bagi perawat agar meningkatkan pelayanan kesehatan. kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan penilaian pekerjaan dari seseorang atau pengalaman kerja (Persefoni et al, 2010). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2007). Jadi perawat yang emosi positif dalam suatu pekerjaan menjadi lebih baik. Perawat yang tidak puas dalam berkerja memiliki perasaan negatif menimbulkan banyak permasalahan di rumah sakit.

Banyak para ahli menjelaskan tentang teori kepuasan kerja. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*) adalah bahwa dalam organisasi harus ada keseimbangan (Adam, 1963 dalam Mangkunegara, 2000). Teori perbedaan (*Discrepancy Theory*) menjelaskan bahwa kepuasan kerja perawat bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh perawat (Porter, 1961 dalam Yuli, 2005). Jadi demikian teori kepuasan kerja perawat adalah dalam organisasi perawat harus ada keseimbangan dan bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat oleh perawat. Oleh karena itu perawat harus bekerja sesuai dengan teori tersebut.

Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja perawat di Internasional dan Indonesia, antara lain Wang et al (2015) di Shanghai diketahui bahwa kepuasan kerja perawat rendah sebesar 60,8%. Kartika (2012) di Bekasi diketahui bahwa

kepuasan kerja perawat yang rendah sebanyak 70,96%. Muhammad (2009) di Medan bahwa kepuasan kerja perawat yang rendah sebanyak 41,4%. Hasil peneliti masih banyak perawat yang kurang puas dengan pekerjaannya. Ada beberapa faktor yang menentukan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

Menurut teori faktor mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Menurut Weiss, et al (2007) Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Ada 20 unsur yang dieksplorasi dan dinilai yaitu : kemampuan, prestasi kerja, aktivitas, pengembangan diri, peningkatan wewenang, sistem kebijakan organisasi, kompensasi, rekan kerja, kreativitas, otonomi, nilai normal, penghargaan, tanggung jawab, keamanan, pelayanan sosial, status sosial, supervisi karyawan, supervisi teknis, variasi kerja dan suasana kerja. Apa bila dua puluh unsur ini tidak tercapai keinginan perawat dalam bekerja akan menyebabkan ketidakpuasan perawat berdampak negatif di pelayanan di rumah sakit. Maka faktor ini menentukan perawat dalam pelayanan asuhan keperawatan yang bermutu..

Motivasi kerja perawat sangat diperlukan oleh perawat dan memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Motivasi adalah keadaan internal sehingga menimbulkan keinginan atau tekanan untuk bertindak (Furnham, et al, 2009). Motivasi kerja adalah suatu dorongan yang menjadi pangsang seseorang melakukan sesuatu atau bekerja (Martoyo, 2000). Dengan demikian motivasi kerja perawat adalah keinginan perawat melakukan dalam sesuatu atau bekerja. Teori motivasi kerja perawat sangat lah penting dalam suatu mutu pekerjaan.

Banyak para ahli menjelaskan tentang teori motivasi. Teori prestasi (*achievement*) yaitu : kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan hubungan sosial

dan dorongan untuk mengatur (Mc Clelland, 1961 dalam Thoha, 2012). Teori kebutuhan terdiri 5 yaitu fisiologi, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri (Maslow, 1943 dalam Fahmi, 2014). Jadi motivasi kerja perawat kondisi yang mempengaruhi perawat untuk melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu kondisi pekerjaan harus dikelola dengan baik.

Banyak masalah yang terjadi diseperti motivasi kerja perawat. Menurut peneliti Shahnaz et al (2014) di Pakistan diketahui terdapat 52,1% perawat dengan motivasi kerja rendah. Di Indonesia Budiawan (2015) melaporkan di Rumah Sakit Jiwa Bali terdapat 60% perawat dengan motivasi kerjanya rendah. Khasia (2013) di Sumatra Utara terdapat 19,7% perawat dengan motivasi kerja rendah. Jadi dari tiga penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja perawat masih menjadi permasalahan dalam pelayanan keperawatan. Bila perawat motivasi yang baik tentu saja akan mempengaruhi kinerjanya.

Kinerja perawat di rumah sakit ada dua aspek yaitu asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan. Menurut Potter (2009) kinerja perawat di rumah sakit adalah memberikan praktik asuhan keperawatan terbaik dan berkontribusi pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelaksanaan tugas perawat adalah memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Depkes, 2006). Sebaiknya kinerja perawat adalah melakukan asuhan keperawatan yang terbaik dan sebagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu perawat harus memahami asuhan keperawatan.

Perawat bekerja di ruang lingkup dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Menurut Carpenito (2007) Proses keperawatan adalah teknik pemecahan masalah yang meliputi: pengkajian, diagnosis,

perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil penelitian Agung (2009) di Jawa Tengah terdapat 58,9% pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan masih rendah. Pada dasarnya perawat harus melalui 5 tahap asuhan keperawatan dan perawat pelaksana dokumentasi asuhan keperawatan masih ada yang rendahnya pendokumentasian tersebut sangat erat kaitanya dengan motivasi kerja seorang perawat. Maka perawat dengan motivasi kerja yang baik akan meningkatkan asuhan keperawatan.

Setiap perawat hendaknya mempunyai motivasi yang tinggi agar nantinya dapat menunjukkan kinerja yang baik. Motivasi sangat penting untuk dipahami karena melalui motivasi perawat terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan (Anoraga, 2006). Motivasi kerja menjadi faktor penting dan motor penggerak dalam menentukan tingkat prestasi kerja dan mutu pencapaian tujuan organisasi (Mayawi, 2009). Perawat dengan motivasi rendah berdampak besar mempengaruhi bagi asuhan keperawatan. Kinerja yang baik akan menimbulkan kepuasan baik bagi internal perawat maupun bagi organisasi dan konsumen.

Menurut teori faktor mempengaruhi motivasi kerja perawat. Menurut teori two factor yaitu: faktor intrinsik adalah daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang dan faktor ekstrinsik adalah daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja (Herzberg, 1966 dalam Hasibuan, 2010). Jika ke dua faktor ini tidak sesuai dengan keinginan perawat, maka akan berdampak pada motivasi kerja perawat yang rendah. faktor ini menentukan mutu pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit.

RSUD Raden Mattaher Jambi merupakan rumah umum milik Pemerintah Daerah Provinsi Jambi besar lahan 49,581 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 12,282 m<sup>2</sup> dan sebagai rumah sakit umum pendidikan tipe B sebagai rumah sakit rujukan propinsi Jambi. rumah sakit ini memiliki ruang rawat inap terdiri dari 17 ruangan dan ruangan rawat jalan terdiri dari 12 ruangan rawat jalan. Saat ini RSUD Raden Mattaher Jambi memiliki kapasitas tempat tidur 321 dengan jumlah tenaga perawat sebanyak 398 orang terdiri PNS 224 orang dan non PNS 174 orang.

Total indikator mutu pelayanan RSUD Raden Mattaher Jambi dari total 321 tempat tidur yang dimiliki diperoleh pada tahun 2015 nilai BOR (*Bed Occupancy Ratio*) 59,87%, LOS (*Length of Stay*) 5,14 hari, TOI (*Turn Over Interval*) 3,50 hari, BTO (*Bed Turn Over*) 41,80 kali, GDR (*Gross Death Rate*) 74,78 % dan NDR (*Netta Death Rate*) 46,73%. Berdasarkan nilai total indikator mutu pelayanan rumah sakit Raden Mattaher Jambi diketahui beberapa indikator masih di bawah standar. Alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan cara meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

Hasil data record perawat di Rumah Sakit Raden Mattaher Jambi pada tahun 2015 terdapat 4 (empat) perawat non PNS yang berhenti dengan alasan tidak sesuai upah kinerja perawat dan tidak ada masa depan dan 2 (dua) perawat PNS dengan alasan pindah karena mengikut suami di tempat kota lain.

Hasil data rekapitulasi kehadiran dan kemangkiran perawat PNS dan non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi 2015. Jumlah perawat PNS 224 orang dengan jumlah hari kerja perawat 365 hari, total kehadiran 86,70% dan



kemangkiran 14,30% sedangkan jumlah perawat non PNS 174 orang dengan jumlah hari kerja perawat 365 hari, total kehadiran 90,60% dan 10,40 %. Melihat hasil data didapatkan perawat PNS lebih banyak kemangkiran kerja dari pada perawat non PNS.

Berdasarkan survei wawancara pendahuluan yang dilakukan di RSUD Raden Mattaher Jambi pada tanggal 14 Januari 2016 yaitu kepada 10 orang perawat diketahui bahwa bagian keperawatan masih menghadapi masalah motivasi kerja yang rendah. Hal ini terlihat bahwa terdapat 1 (satu) perawat non PNS mengatakan masih ada yang meninggalkan jadwal dinas dengan alasan ada urusan keluarga. terdapat 2 (dua) Perawat non PNS mengatakan motivasi kerja di rumah sakit kurang karena tidak ada reward untuk perawat yang berprestasi.

Kepuasan perawat terhadap pengembangan profesi dan pendidikan berkelanjutan terdapat 2 (dua) perawat yang menyatakan tidak puas. terdapat 2 (dua) Perawat non PNS mengatakan kurang puas karena gaji tidak sesuai dan tidak ada jaminan kesehatan. Terdapat 1 (satu) perawat PNS mengatakan kurang puas pembagian insentif yang tidak jelas.

Perawat dengan Pekerjaannya terdapat 1 (satu) masih ada perawat PNS mengantikan Jam dinas oleh perawat non PNS dengan Imbalan. Terdapat supervisi terdapat 2 (dua) kepada perawat PNS dan Non PNS hanya memberikan sekitar informasi terbaru dan tidak ada memberikan arahan motivasi kerja. Terdapat 2 (dua) Perawat non PNS mengatakan soal gaji masih kurang dari kebutuhan hidup karena tidak sesuai UMR dan harga bahan pokok naik. Terdapat 4 (empat) perawat non PNS dan PNS mengatakan untuk promosi kenaikan jabatan hanya untuk PNS kalau non PNS hanya sebagai perawat pelaksana.

Hubungan rekan kerja terdapat 1 (satu) perawat PNS dan non PNS mengatakan hanya kadang kurang baik.

Berdasarkan latarbelakang, fenomena, studi dokumentasi dan wawancara yang dilakukan di RSUD Raden Mattaher Jambi, seperti data diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Studi Komparatif Analisis Motivasi dan Kepuasan kerja antara Perawat PNS dan Non PNS serta Faktor-faktor Determinannya di RSUD Raden Mattaher Jambi”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rendahnya motivasi dan kepuasan perawat akan berdampak pada kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga akan mempengaruhi terhadap mutu pelayanan dan citra rumah sakit, Rumah sakit dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kapasitas perawat dan harus proaktif mencari cara membuat pekerjaan perawat lebih memuaskan (Cortese, 2007). Motivasi dan kepuasan kerja yang di rasakan perawat PNS dan non PNS akan menimbulkan dampak seperti kemangkiran dalam bekerja, datang terlambat, dan adanya gaji dan insentif kurang sesuai dengan pekerjaan dalam diri perawat PNS dan non PNS. Survey motivasi dan kepuasan kerja perlu dilakukan di RSUD Raden Mattaher Jambi untuk mengetahui perbandingan dan hubungan motivasi dan kepuasan kerja perawat PNS dan non PNS saat ini, sehingga pihak manajerial rumah sakit dapat memperbaiki kondisi ini.

Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi dilapangan rumusan masalah pada penelitian ini apakah ada hubungan dan perbedaan Studi

Komparatif Analisis hubungan Motivasi dengan Kepuasan kerja Perawat PNS dan non PNS dan serta faktor – faktor determinan di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Studi Komparatif Analisis hubungan Motivasi dengan Kepuasan kerja perawat PNS dan Non PNS serta faktor- faktor Determinannya di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Teridentifikasi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Lama Kerja Perawat PNS dan non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.
- b. Teridentifikasi faktor motivasi (faktor intrinsik prestasi, pengakuan, tanggung jawab, peluang untuk maju, pekerjaan itu sendiri dan faktor ekstrinsik gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, supervisi, kebijakan) pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.
- c. Teridentifikasi kepuasan kerja pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.
- d. Teridentifikasi Hubungan faktor – faktor yang berhubungan dengan motivasi (faktor intrinsik prestasi, pengakuan, tanggung jawab, peluang untuk maju, pekerjaan itu sendiri, dan faktor ekstrinsik gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, supervisi dan kebijakan) dengan Kepuasan kerja pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.



- e. Teridentifikasi perbedaan kepuasan kerja pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.
- f. Teridentifikasi perbedaan motivasi (faktor intrinsik prestasi, pengakuan, tanggung jawab, peluang untuk maju, pekerjaan itu sendiri, dan faktor ekstrinsik gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, supervisi dan kebijakan) pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.
- g. Teridentifikasi Faktor determinan yang paling berhubungan terhadap kepuasan kerja pada perawat PNS dan Non PNS di RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2016.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan motivasi kerja perawat.

##### **1. Manfaat Aplikatif**

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Manajemen rumah sakit keperawatan dalam mengevaluasi motivasi dan kepuasan kerja perawat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.
- b. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan manajemen keperawatan terutama terkait dengan motivasi terhadap kepuasan kerja perawat.

## 2. Manfaat Keilmuan

- a. Penelitian ini dengan motivasi dan kepuasan kerja perawat dapat menambah informasi bagi perawat mengenai nilai-nilai profesional dan pelayanan bermutu yang harus ditegakkan terhadap pasien.
- b. Penelitian ini dapat menjadikan bahan kajian yang digunakan dalam menganalisis motivasi dan kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

## 3. Manfaat Metodologi

Hasil penelitian ini dapat menambah jenis penelitian manajemen keperawatan terkait motivasi dan kepuasan kerja perawat. Hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan wawasan dan menjadi sumber referensi yang dapat di gunakan oleh peneliti lain dalam mengidentifikasi motivasi terhadap kepuasan kerja perawat.

