BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan kerja adalah perasaan dan sikap positif dari seseorang pada pekerjaannya. Kebahagian dan rasa senang merupakan hasil dari kepuasan kerja dan reaksi emosional seseorang terhadap pekerjaannya. Peningkatan pengetahuan tentang pentingnya kepuasan kerja pada tenaga kesehatan harus menjadi masalah global. Saat ini di dunia, kepuasan pasien menjadi hal utama dalam peningkatan pelayanan dan pelayanan keperawatan merupakan faktor utama kepuasan pasien yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan (Mouzadeh, dkk, 2018).

Kepuasan kerja merupakan kunci dari produktifnya sebuah organisasi khususnya pelayananan kesehatan. Faktanya, kepuasan kerja dan kesejahteraan tenaga kesehatan memainkan peranan penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan kerja perawat berhubungan dengan performa perawat, kualitas pelayanan, dan peningkatan kepuasan pasien. Kepuasan kerja perawat berhubungan dengan banyak hal seperti kondisi pekerjaan, dukungan dari rumah sakit, kepemimpinan, dan struktur organisasi dari jajaran direksi (Liton dan Dawlat, 2020).

Peningkatan performa perawat adalah tugas dari seorang pemimpin untuk menggunakan kemampuannya memberdayakan karyawan untuk bekerja secara efektif.. Menggunakan pemberdayaan pemimpin secara langsung di keperawatan sangat penting dalam membuat lingkungan yang mendukung perawat memiliki

performa yang terbaik yang akan meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya tentang pemberdayaan struktural berhubungan positif terhadap kepuasan kerja perawat. Pemberdayaan struktural dan psikologis merujuk pada struktur tempat berkerja yang mendukung performa bekerja seorang perawat dan membawa efek positif pada sebuah rumah sakit. Pemberdayaan struktural termasuk didalamnya akses untuk mendapatkan informasi, pengembangan karir, dan membuat keputusan sendiri. Pemberdayaan psikologis merujuk pada persepsi pegawai atau perasaan untuk menjadi sukses di tempat kerja (Liton dan Dawlat, 2020).

Penerapan pemberdayaan struktural di tempat kerja membutuhkan perhatian dari manajer keperawatan, terutama untuk memperhatikan aspek pemberdayaan struktural untuk perkembangan sumberdaya personal yang dimiliki oleh masing-masing perawat. Perawat yang diberdayakan akan merasakan bahwa mereka diperhatikan oleh pihak manajerial dan menjadi asset sumber daya yang berharga di masa depan (Arini, 2018). Pemberdayaan akan menjadi sarana untuk mendukung otonomi perawat, sehingga bisa terciptanya kepuasan kerja perawat. Tingkatan manajerial keperawatan harus mengupayakan dan mengkondisikan lingkungan pekerjaan yang dapat menyediakan akses terhadap informasi, meyediakan sumberdaya yang dibutuhkan, memberikan dukungan kepada karyawannya, dan memberikan kesempatan karyawan untuk tumbuh dan berkembang (Liton dan Dawlat, 2020).

Pemberdayaan struktural dan psikologis yang tidak tercapai dengan kondisi pekerjaan yang tidak terduga dapat mengurangi kepuasan kerja seorang perawat

dan akan memengaruhi dalam peningkatan kepuasan pasien karena pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi adalah hasil dari kepuasan kerja yang tinggi. Ketidakpuasan kerja diantara perawat dapat mengancam fisik, kesehatan emosional, dan juga berefek pada kualitas hidup dan menjadi penghalang dalam pencapain diri dan perkembangan sosial (Mouzadeh, dkk, 2018). Ketidakpuasan dalam bekerja menjadi penyebab serius dalam pemberian pelayanan/asuhan kepada pasien. Ketidakpuasan dalam berkerja akan membawa efek negatif dalam pelayanan kesehatan, perawat yang tidak puasa akan meninggalkan pekerjaan atau bekerja tidak secara profesional.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam berkerja, sepertinya kurangnya sumberdaya, pengakuan, dukungan, komunikasi, dan ketidak adilan. Lee (2013) dalam Liton dan Dawlat (2020) mengkategorikan ketidakpuasan disebabkan oleh tujuh faktor meliputi; 1) pelayanan pasien, 2) perasaan yang terbebani, 3) hubungan dengan rekan kerja, 4) faktor pribadi, 5) faktor yang berhubungan dengan pekerjaan/ asuhan, 6) faktor organisasi, dan 7) pangkat dan jabatan dari seorang perawat.

Penelitian mengenai kepuasan kerja perawat banyak dilakukan di seluruh dunia. AbuAlrub, dkk (2016) melakukan penelitian pada perawat Jordania pada rumah sakit di daerah pinggiran didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja perawat berada pada tingkat rendah. Penelitian lainnya yang dilakukan di Myanmar bahwa hasil kepuasan kerja berada pada tingkat sedang. Kepuasan kerja perawat yang berkewarganegaraan Myanmar itu sendiri ada pada tingkat sedang,

sedangkan perawat yang berasal dari negara lainnya di asia tenggara ada pada tingkat rendah (Pung, Shorey, dan Goh, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Liton dan Dawlat (2020) tentang kepuasan perawat di Bangladesh didapatkan hasil bahwa dari 31 pernyataan pada instrumen *McCloskey/ Muller Satisfaction Scale* (MMSS) terdapat nilai *mean* pernyataan kurang dari 2 yaitu bekerja pada hari sabtu/minggu tiap bulan, kesempatan untuk beriteraksi dengan secara profesional dengan profesi lain, kesempatan untuk berpartisipasi dalam penelitian keperawatan, partisipasi dalam membuat keputusan, kesempatan menulis dan publikasi, fasilitas untuk anak, kesempatan bekerja paruh waktu, dan kompensasi untuk bekerja pada *weekends.*

Kepuasan kerja perawat di Indonesia yang dilakukan di RS PHC Surabaya oleh Cholifah dan Paskarini (2013) dalam Arini (2018) menyatakan bahwa kepuasan perawat berada pada level tinggi di ruang *intesive care* sebanyak 46,6% dan di IGD sebanyak 32,1% . Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ahsan dan Pradayatni (2015) di RSUD Mardi Waluyo dari 61 responden, 2 orang (3,3%) memiliki kepuasan kerja rendah, 42 orang (68,9%) kepuasan kerja sedang, dan hanya 17 orang (27,9%) memiliki kepuasan kerja tinggi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (2008); Gibson (1995);Wexley (1992) yang dikutip dalam Wolo, dkk (2016) faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja yaitu; gaji, pengembangan karir, kepuasan supervisi, kepuasan rekan sekerja, kepuasan pekerjaan, dan lingkungan kerja.

Faktor gaji yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja. Gaji yang layak menyebabkan terpuasnya segala kebutuhan baik pangan, sandang, dan papan maupun terhadap keluarga atau orang-orang yang menjadi tanggungannya. Pemberian gaji juga termasuk di dalamnya pemberian insentif. Insentif adalah bentuk imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dalam bentuk materi atau rohani. Pada penelitian yang dilakukan oleh Zenah (2014) pemberian insentif kepada perawat dapat meningkatkan kualitas kerja perawat dan insentif dapat meningkatan minat untuk bekerja. Penilitian yang dilakukan oleh Jimmy Fitria et al (2016) pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja perawat ditemukan bahwa terdapat pengaruh singinfikan antara insentif dengan kepuasa kerja perawat RS orthopedi Surakarta dengan nilai r< 0,05 .

Faktor penentu kepuasan kerja perawat lainnya adalah pengembangan karir. Pengembangan karir profesional perawat merupakan sistem untuk meningkatan kinerja dan profesionalisme sesuai dengan bidang pekerjaan melalui peningkatan kompetensi. Pengembangan jenjang karir profesional yang sudah dikembangan oleh berbagai sarana kesehatan masih kurang memperhatikan tuntuan dan kebutuhan profesi, serta belum dikaitakn dengan kompensasi atau sistem penghargaan. Penelitian yang dilakukan oleh Jimmy Fitri et al (2016) dengan analisis regresi diketahui nilai p <0,05 yang atinya ada pengaruh positif dan singinfikan dalam pengembanagn profesi terhadap kepuasan kerja perawat.

Faktor supervisi adalah refleksi rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kompetensi atasan, kesopanan dan komunikator yang baik. Supervisi merupakan

suatu pemberian sumber-sumber penting kepada karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam melakukan supervisi perlu diperhatikan dan dilakukan secara baik karena dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Faktor kepuasan rekan kerja merupakan rasa karyawan tentang rekan sesama karyawan, termasuk kecerdasan, tanggung jawab, suka menolong, ramah dan begitu pula sebaliknya, teman kerja yang bodoh, suka gosip, dan tidak menyenangkan, merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaaannya

Faktor kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, respek, dan membutuhkan ketrampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangannya tidak mengenakkan.

Faktor lingkungan kerja merupakan kenyamanan tempat kerja dan ketersediaan berbagai sarana yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan. Kenyamanan dapat berkaitan dengan penerangan yang cukup, ventilasi yang memberikan kesegaran, kebersihan tempat kerja, dan mudah melihat bahwa aspek-aspek diatas menjadi sumber kepuasan kerja sebab di samping hal tersebut dapat memudahkan dalam pelaksanaan tugas juga menjadi penghargaan yang bersifat non materi bagi seseorang.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit M.Djamil Padang, RSUP Dr. M.Djamil Padang merupakan rumah sakit rujukan pada sumatera

bagian tengah dan merupakan rumah sakit tipe A yang ada di Sumatera Barat. Rumah Sakit meliki luas kurang lebih 8 hektar dengan jumlah tempat tidur 800 dan merupakan jumlah tempat tidur paling banyak yang ada di Sumatera Barat. Jumlah tenaga kesehatan terutama perawat berdasarkan data badan PPSDM Kementerian Kesehatan jumlah tenaga keperawatan adalah 531 orang.

Gambaran kinerja dari indikator kinerja utama berdasarkan rencana strategis bisnis RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2015 - 2019 pada sasaran strategis perspektif *stakeholder* indikator tingkat kepuasan staf pada tahun 2015 adalah 60,7%, tahun 2016 adalah 52,2%, tahun 2017 adalah 54,5%, tahun 2018 adalah 72,90%, dan tahun 2019 adalah 67,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan staf pada tahun 2019 mengalami penurunan pada tahun sebelumnya.

Nilai kepuasan staf tersebut tidak sesuai dengan target dari RSUP Dr. M. Djamil sendiri dengan target kepuasan staf adalah 70%. Survey kepuasan staf di RSUP Dr. M. Djamil yang bertugas sebagai *Person in Charge* (PIC) adalah bagian Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilaporkan kepada komite mutu setiap tiga bulan tidak ada survey kepuasan staf yang dilakukan oleh masing-masing instalasi di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Berdasarakan rancangan bisnis strategis RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2020-2024 tingkat kepuasan staf yang belum mencapai taget dan masih sangat rendah disebabkan antara lain masih rendahnya hasil survey kepuasan staf. Solusi yang direncanakan untuk meningkatkan kepuasan staf adalah sosialisasi kepada satf melalui manajemen unit kerja terkait pengukuran survey kepuasan dan

membuat edaran ke unit kerja terkait aspek-aspek pengukuran survey kepuasan staf. Nilai tingkat kepuasan staf yang belum mencapai target disebabkan oleh tidak puasnya staf terhadap kebijakan manajemen dan tidak maksimalnya pelaksanaan tindak lanjut terhadap keluhan dan ketidakpuasan staf. Pemberian *reward and punishment* juga belum optimal dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rusmawandi, dkk (2013) tentang hubungan faktor individual, sosial, dan pekerjaan dengan kepuasan kerja perawat di instalasi gawat darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan hasil uji regresi logistik didapatkan bahwa pengawasan atau supervisi adalah yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan kerja (p=0,002) hal tersebut berkaitan dengan masih banyaknya karyawan yang kurang disiplin, masih banyaknya karyawan yang keluar pada saat efektif kerja, dan istirahat sebelum waktunya.

Karyawan yang tidak disiplin seharusnya mendapatkan *punishment.* Pada rancangan bisnis anggaran 2020 RSUP Dr. M. Djamil diketahui bahwa pemberian *reward and punishment* dengan target bernilai 1 hanya tercapai 0,5 pada tahun 2019 dan tidak ada peningkatan dari tahun 2018. Pemberian *reward and punishment* merupakan hasil dari supervisi yang dilakukan oleh manajer keperawatan. Belum optimalnya hal tersebut bagi sumber daya manusia yang bekinerja baik maupun bekinerja buruk karena belum adanya panduan yang baku untuk dari pihak manajer.

Pemberian *reward system* untuk memperoleh promosi melalui jenjang kepangkatan, pelatihan, dan pendidikan lanjutan mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Transyah, Chichi (2016) tentang faktor-faktor

yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang yaitu pada instalasi bedah, instalasi non bedah, instalasi anak, dan instalasi ambun pagi. Hasil univariat didapatkan hasil perawat pelaksana yang merasa puas dengan prmosi yaitu 53,8% dan 46,2% tidak puas dengan promosi. Hasil penelitian bivariat ditemukan adanya hubungan antara promosi dengan kepuasan kerja dengan p=0,003 dan hasil analisis multivariat bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan kerja adalah variabel promosi dengan Odds Ratio (OR) 4,545.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah tempat/lokasi kerja yang baik, aman, nyaman, teman sejawat yang akrab, dan pimpinan yang pengertian. Penelitian yang dilakukan oleh Transyah, Chichi (2016) bahwa untuk lingkungan kerja 52,6% atau lebih dari setengah responden menyatakan kondisi lingkungan kerja kurang baik di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang,

Kepuasan kerja perawat juga dipengaruhi oleh gaji. Pengajian di RSUP Dr. M. Djamil Padang berdasarkan pada sistem remunirasi. Penelitian yang dilakukan oleh Khairsyaf, Oea (2020) tentang hubungan remunirasi dengan kinerja dan kepuasan kerja staf medis di RSUP Dr. M. Djamil Padang pada 72 staf medis. Berdasarkan hasil analisis kualitatif disimpulkan sebagai besar staf medis dalam pelaksanaanya belum transparan dan tidak ada kejelasan antara indeks kinerja individu (IKI) dengan remunerasi dan pelaksanaan sistem remunirasi belum memberikan kepuasan kerja terhadap staf medis. Hasil analisa

kuantitatif didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna pada kinerja dengan remunerasi dengan p *value*= 0,012 < 0,05.

Peneliti melakukan komunikasi personal dengan manajer keperawatan dan perawat pelaksanan di instalasi bedah bahwa survey kepuasan staf dilakukan oleh pihak SDM. Hasil dari nilai kepuasan staf ditempel di ruang SDM. Kepuasan promosi dan pengembangan karir, pengelola perawatan mengatakan untuk prosedur pengembangan karir melalui pendidikan untuk perawat pelaksana dengan membuka program khusus untuk pegawai RSUP Dr. M. Djamil Padang. Untuk melanjutkan pendidikan dilihat lamanya bekerja di rumah sakit dan tingkat jenjang karirnya. Untuk tugas belajar tidak bisa diberikan setiap tahun karena kurangnya tenaga kerja perawat di ruangan instalasi bedah.

Peneliti melakukan pra penelitian kepada 10 orang perawat di instalasi non bedah yang sesuai dengan sampel penelitian dengan menggunakan kuisoner penelitian didapatkan 60% kepuasan kerja baik. Untuk variabel gaji 50% puas, pengembangan karir 60% tidak puas, rekan kerja 70% merasa puas, dan supervisi 50% merasa puas. Hasil komunikasi personal peneliti pada perawat pelaksana saat ini ada perawat dengan jenjang karir perawat klinis (PK 1) yang sudah berkeja 2 tahun belum mendapatkan remun karena belum berstatus sebagai pegawai Badan Layanan Umum. Untuk pengembangan karir biasanya pelatihan lebih banyak untuk perawat dengan PK 2 ke atas dan pembagian untuk mengikuti pelatihan masih kurang merata ada yang hanya 1 kali dalam setahun pelatihan tetapi ada yang sampai 4 kali pelatihan dalam setahun.

Hasil penelitian sebelumnnya dan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana hubungan faktor-faktor kepuasan kerja perawat di Instalasi Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

   b. Mengetahui distribusi frekuensi gaji di perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

   c. Mengetahui distribusi frekuensi promosi di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

   d. Mengetahui distribusi frekuensi supervisi di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

e. Mengetahui distribusi frekuensi lingkungan kerja di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

f. Mengetahui hubungan gaji dengan kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

g. Mengetahui hubungan promosi dengan kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

h. Mengetahui hubungan supervisi dengan kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

i. Mengetahui hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Pengembangan ilmu dan manfaat tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perawat di instalasi bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang dan penerapan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai data dasar dalam pengembangan manajemen keperawatan dan peningkatan kepuasan kerja perawat sehingga dapat digunakan sebagai bahan pustaka atau bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

2. Praktis

a. Bagi institusi pendidikan keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan tambahan ilmu dalam melakukan pelayanan keperawatan dalam bentuk asuhan keperawatan. Menambah kepustakaan tentang penerapan manajamen sumber daya rumah sakit.

b. Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan untuk pihak manajemen keperawatan dalam pengelolaan kepuasan kerja perawat sehingga perawat tersebut dapat bekerja sesuai dengan peraturan rumah sakit dan melaksanakan tugas sesuai dengan etika yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS ANDALAS
KEDJAJAAN
UNTUK BANGSA