

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan serta proses pemberian pelayanan kesehatan (Yulia, 2020). Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia (SDM) dan salah satu aset penting bagi organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tenaga keperawatan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit, karena pelayanan keperawatan memberikan pelayanan pasien dan keluarganya selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Ariani, 2017).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah sumber daya manusia keperawatan, karena hampir setiap negara pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat, pemberi pelayanan kesehatan di Indonesia adalah tenaga keperawatan. Saat ini rumah sakit justru mengalami berbagai masalah yang berhubungan dengan tenaga keperawatan dan pelayanan keperawatan. Masalah-masalah tersebut berhubungan dengan kekurangan jumlah perawat, ketidakpuasan kerja perawat dan buruknya lingkungan kerja perawat. Salah satu penyebab utama masalah-masalah tenaga keperawatan, pelayanan keperawatan dan kekurangan perawat adalah rendahnya kepuasan kerja perawat (Pranata, 2017).

Data *American Health Care Association* (AHCA) (2020) menunjukkan bahwa lebih dari dua juta tenaga kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat 1,3 juta staf (66%) adalah perawat. Di Indonesia masih ditemukan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Berdasarkan hasil survei tahun 2021 yang dilakukan oleh *Mercer Talent Consulting* dan *Information Solution* menemukan bahwa tingkat *turnover* dari seluruh perusahaan terjadi pada perusahaan dan rumah sakit yaitu sebesar 16%. Hasil survei *Price Waterhouse Coopers* (PwC) Indonesia terhadap perusahaan dan rumah sakit di Indonesia juga menunjukkan tingkat *turnover* karyawan sebesar 15%, artinya sumber daya manusia di perusahaan dan rumah sakit sering berpindah-pindah sedangkan data Riskesdas (2018) jumlah Rumah Sakit di Indonesia mencapai 2.083 unit. Pada umumnya di rumah sakit sumber daya manusia terbesar adalah perawat sebanyak 60% dari total tenaga kesehatan. Pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Indonesia termasuk negara yang memiliki masalah dalam tinggi tingkat *turnover* karyawan. Data yang tercatat di Rumah Sakit Swasta Surabaya sejak tahun 2019-2022 tingkat *turnover* sebesar 13,67%, di Jakarta *turnover* tercatat cukup tinggi yaitu 30,9%, di Kutai Barat tercatat sebanyak 31.5%, di Medan tercatat rata-rata tingkat *turnover* perawat setiap tahunnya masing-masing sebesar 34,88%. Tingginya prevalensi *turnover* di rumah sakit di Indonesia dan di luar negeri tentu akan berdampak buruk terhadap pelayanan kesehatan yang akan merugikan pasien dan keluarga.

Data dinas kesehatan Provinsi Sumatera Barat menemukan lebih dari setengah (53%) perawat tidak puas dengan pekerjaannya (Dinkes provinsi Sumatera Barat, 2020). Berdasarkan data dinas kesehatan kota Padang tentang tingkat kepuasan perawat lebih dari setengah (60,5%) menyatakan perawat tidak puas dengan pekerjaannya. Data tingkat *turnover* pelayanan kesehatan sebesar 23% dari keseluruhan *turnover* karyawan dan 50% di antaranya adalah perawat. Tingginya prevalensi *turnover* di rumah sakit tentu akan berdampak buruk terhadap pelayanan kesehatan salah satunya adalah *turnover intention* (Dinkes Kota Padang, 2021).

Menurut Ariani (2017) salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah tingkat kepuasan baik internal maupun eksternal. Mutu eksternal rumah sakit adalah pasien dan keluarganya sedangkan mutu internal rumah sakit adalah profesi yang ada di Rumah Sakit. Kepuasan kerja merupakan satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuannya salah satu karena organisasi tersebut mampu memenuhi kepuasan kerja karyawannya (Noermijati, (2013) dalam Panguliman, (2019). Kepuasan kerja bisa diperoleh apabila terdapat korelasi antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh ditempat kerja (Sulistyarini, 2013).

Perawat punya peran penting sebagai pelaksana tindakan medis, mengawasi atau mengontrol keadaan dan perkembangan pasien yang sedang dalam perawatan. Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. Perawat selain memiliki kemampuan intelektual, interpersonal, dan teknikal, juga harus mempunyai otonomi dan bersedia menanggung resiko, bertanggung jawab, dan bertanggung gugat

terhadap semua tindakan yang dilakukannya. Perawat dalam bekerja harus profesional. Dengan pekerjaannya itu diharapkan perawat bisa memperoleh kepuasan kerja (Ariani, 2017).

Model utama penyebab kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment*), ketidaksesuaian (*discrepancies*), pencapaian nilai (*value attainment*), keadilan (*equity*) dan komponen watak/genetik (*dispositional/genetic component*). Kepuasan kerja perawat akan muncul apabila memenuhi faktor-faktor tersebut, sedangkan jika hal ini tidak terpenuhi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang akan berdampak pada pekerjaan yang dilakukannya (Yulia, 2020).

Kepuasan kerja akan berdampak pada karyawan, kemangkiran, keterlambatan, pindah kerja, komitmen terhadap organisasi, kesehatan fisik dan mental karyawan itu sendiri. Perawat yang puas dengan pekerjaannya akan selalu hadir bekerja tepat waktu dan tidak akan terlambat datang ke tempat kerja, tidak akan pindah kerja, mempunyai komitmen terhadap tujuan organisasi (rumah sakit) dan akan memiliki kesehatan fisik dan mental yang baik (Yulia, 2020).

Menurut teori dua faktor dikemukakan oleh Herzberg (1959) mengemukakan bahwa yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi, antara lain faktor kepuasan (*motivator factor*) dan ketidakpuasan kerja (*hygiene factor*) (Bangun, 2016). Faktor kepuasan (*motivator factor*) adalah faktor yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pekerja, antara lain prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan kemajuan. Faktor ketidakpuasan (*hygiene factor*) adalah faktor-faktor yang bukan menimbulkan kepuasan

jangka panjang, tetapi bila ditingkatkan dapat mengurangi ketidakpuasan, dan apabila tidak terpenuhi dapat menimbulkan ketidakpuasan, antara lain kebijakan perusahaan, pengawasan, kondisi kerja, rekan kerja, gaji, status kerja dan keamanan kerja (Bangun, 2016).

Salah satu penyebab ketidakpuasan perawat adalah tanggung jawab. tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang karyawan. Tanggung jawab merupakan perilaku yang menentukan bagaimana kita bereaksi setiap hari, apakah cukup bertanggung jawab untuk memegang komitmen, menggunakan sumber daya, menjadi toleran dan sabar, menjadi jujur dan adil, membangun keberanian serta menunjukkan kerja sama (Bangun, 2016).

Selain prestasi kerja kondisi kerja salah satu penyebab ketidakpuasan perawat melakukan pekerjaan. Kondisi kerja merupakan derajat kesesuaian kondisi kerja dengan pelaksanaan tugas pekerjaannya. Kondisi kerja bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Kondisi kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal (Mangkunegara, 2017).

Selain kondisi kerja rekan kerja menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan perawat dalam bekerja. Rekan kerja mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab, membantu, menyenangkan, dan menarik. Pekerja

mengharapkan rekan sekerjanya membantu dalam pekerjaan. Disisi lain, kita mengharapkan senang bekerja bersama mereka, karena menggunakan banyak waktu bersama rekan sekerja. Rekan sekerja yang menyenangkan dapat membuat hari kerja berjalan lebih cepat (Ouchi, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wolo, dkk (2019) menyatakan lebih dari setengah perawat (65%) tidak puas dalam bekerja. Kemudian berdasarkan penelitian Sutradewi (2019) sebanyak (68,7%) perawat merasa tidak puas dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan Arkila, dkk (2018) menyatakan bahwa sebanyak (31.6%) tidak puas dengan pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit Indonesia masih rendah. Tarigan, dkk (2021) menemukan bahwa sebanyak (74,4%) perawat tidak puas dengan rekan kerja, dan sebanyak (88%) perawat tidak puas dengan kondisi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2020) menemukan bahwa lebih dari setengah (74,1%) perawat tidak puas dengan rekan kerja.

Berdasarkan pemaparan teori serta penelitian orang lain tentang tanggung jawab, kondisi kerja, dan rekan kerja banyak didapatkan permasalahan-permasalahan yang dilakukan oleh perawat tersebut, begitu juga yang terjadi di RS. TK III DR, REKSODIWIRYO Padang di antaranya perawat masih banyak meninggalkan tugas kerja dengan cara menggantikan kepada rekan kerja atau teman yang lainnya, perawat sulit untuk mendapatkan kesempatan untuk peningkatan karir dan kinerja antara perawat dengan perawat lainnya masih kurang baik.

Hasil survei awal yang peneliti lakukan pada tanggal 24 Februari 2023 pada 10 orang perawat. Didapatkan bahwa 7 perawat (70%) menyatakan tidak puas dalam bekerja, tidak mendapatkan ketentraman kerja yang baik, dikarenakan perawat di ruang rawat inap tidak saling mengayomi sesama rekan kerja. Keterampilan kerja yang kurang baik, penelitian juga menemukan bahwa banyak perawat tidak memiliki rasa tanggung jawab sesama rekan kerja, dimana perawat sering berpindah-pindah katim dalam melakukan tindakan. Sedangkan 3 perawat (30%) menyatakan tidak ada masalah dengan kepuasan kerja dikarenakan sudah merasa nyaman dan senang bekerja di ruang rawat inap RS TK.III Reksodiwiryio Padang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang apa saja **“Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryio Padang Tahun 2023”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah apa saja “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2023 ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryio Padang tahun 2023.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang
- b. Diketahui distribusi frekuensi tanggung jawab perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang
- c. Diketahui distribusi frekuensi kondisi kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang
- d. Diketahui distribusi frekuensi rekan kerja di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang
- e. Diketahui hubungan tanggung jawab dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang
- f. Diketahui hubungan kondisi kerja dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang.
- g. Diketahui hubungan rekan kerja dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Teoritis**

- a. Bagi peneliti  
Menjadi referensi sumber ilmu pengetahuan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiryo Padang.
- b. Bagi peneliti selanjutnya



Sebagai referensi peneliti dan perbandingan dalam meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III. Reksodiwiry Padang.

## **2. Praktis**

### **a. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai sumber referensi terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III. Reksodiwiry Padang.

### **b. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan referensi bagi pihak Rumah Sakit terkait dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana yang ada di ruang rawat inap RS TK.III. Reksodiwiry Padang.

## **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan perawat pelaksana di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiry Padang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tanggung jawab, kondisi kerja dan rekan kerja sedangkan variabel dependen kepuasan perawat pelaksana. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini akan dilakukan di ruang rawat inap RS TK.III Dr. Reksodiwiry Padang dari bulan November 2022 sampai Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap berjumlah 110 perawat dan pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan melakukan wawancara

langsung kepada responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji statistik menggunakan

