

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap orang memiliki perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari proses penilaian secara personal (Robbins dan Judge, 2017). Kepuasan kerja juga merupakan suatu keadaan emosional yang bahagia atau emosi positif yang dihasilkan dari proses evaluasi terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja. Salah satu faktor yang penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal adalah kepuasan kerja. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai. Karyawan akan lebih produktif dalam memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perusahaan. Kepuasan kerja karyawan yang rendah akan menghasilkan perasaan tidak puas dan tidak nyaman terhadap pekerjaannya. Sehingga karyawan akan lebih mudah stres dan cenderung untuk mencari pekerjaan baru (Pitasari, 2018).

Beberapa studi sudah dilakukan untuk meneliti kepuasan kerja pada perawat di beberapa negara. Lorber dan Savic (2012) melakukan penelitian di Slovenian Hospitals dan menemukan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat berada dalam kategori medium atau sedang. Kepuasan kerja yang diteliti dihubungkan dengan usia, masa kerja, perilaku pemimpin, karakteristik pribadi pemimpin, dan kompetensi manajerial pemimpin. Hasil yang sama ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Maqbali dan Abdullah (2016) di Oman yang mendapatkan hasil bahwa seluruh responden memiliki tingkat kepuasan kerja sedang atau medium. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia, shift kerja, dan kebangsaan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Wali *et all* (2022) di King Abdul Aziz Medical City Primary Health Care Centers Jeddah SAU, ditemukan bahwa 58% perawat merasa puas dan 42% merasa tidak puas tentang kepuasan kerjanya. Sekitar setengah responden merasa tidak puas dengan tingkat pembayaran / gaji, jam kerja, peluang promosi dan beban kerja.

Permasalahan yang umumnya dihadapi oleh perusahaan adalah upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawainya. Pentingnya pihak perusahaan dalam memperhatikan kebutuhan akan karyawannya akan mendorong karyawan merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan tentu akan meningkatkan semangat kerja karyawan tersebut. Mengingat, karyawan adalah aset terpenting dalam perusahaan. Hal ini juga berlaku untuk instansi pemberi layanan kesehatan salah satunya rumah sakit.

Kepuasan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan. Kepuasan kerja memiliki hubungan sebab-akibat dengan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan berlaku sebaliknya (Siregar, 2015). Kepuasan kerja tenaga kesehatan merupakan salah satu poin penting untuk memotivasi dan meningkatkan efisiensi, dikarenakan tingginya kepuasan kerja dapat meningkatkan performa tenaga kerja serta kepuasan pasien. Akan tetapi rendahnya tingkat kepuasan kerja mengakibatkan kelelahan yang kemudian akan semakin memperburuk kualitas layanan kesehatan yang diberikan (Mobley dalam Wijanarko, 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wirawan (2017), kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel gaji, kesempatan promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan terhadap hasil kerja, prosedur operasi, rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan komunikasi. Menurut Spector (2022), ada 9 (sembilan) indikator kepuasan kerja antara lain *Pay, Promotion, Supervisi, Fringe Benefit, Contingent Reward, Operating Condition, Coworkers, Nature Of Work, and Communications* (Spector, 2022).

Pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu dari keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit, karena berdasarkan data, hampir di setiap negara 80% lebih pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat. Sebanyak 40% pemberi pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan tenaga keperawatan. Kontribusi perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit cukup besar, karena dalam pelayanan keperawatan pelayanan yang diberikan terus menerus dan berkesinambungan dengan pasien dan keluarga pasien (Dian et al., 2020). Mengingat bahwa perawat merupakan salah satu SDM penting di rumah sakit, maka penting diciptakan kepuasan kerja untuk perawat sehingga mereka dapat bekerja dengan profesional dan loyal dalam menjalankan pekerjaan, yang tentu saja berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang secara langsung berdampak positif dalam membangun citra rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Murnia (2022), didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh motivasi kerja, peran manajer, kebijakan individu, gaji, potensial pertumbuhan, serta komunikasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Purnamasari (2022) bahwa Kepuasan kerja dipengaruhi oleh Hubungan Interpersonal Rekan Kerja Gaji dan Peluang Promosi. Tingkat kepuasan kerja antara setiap individu bisa berbeda- beda, tergantung pada sistem nilai dan persepsi masing masing . Selain itu karakteristik individu seperti umur, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan dan masa kerja juga mempengaruhi persepsi terhadap kepuasan kerja (Melly et al., 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah B Kabupaten Tangerang merupakan Rumah Sakit Umum Tipe B milik Pemerintah Kabupaten Tangerang. Seperti halnya institusi pelayanan kesehatan lainnya, RSUD B dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk dapat masuk dan bersaing dalam kompetisi global dan harus mampu menjaga kualitas pelayanan dan sumber daya manusianya. Kepuasan pelanggan dan kepuasan kerja pegawai menjadi satu hal yang tak dapat dipisahkan. Dengan adanya kepuasan kerja tersebut diharapkan karyawan dapat mencapai tujuan organisasi yang lebih baik dan optimal.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap 10 orang perawat Non PNS dengan menggunakan data primer survei kepuasan kerja JSS (*Job Satisfaction Survey*) dari Paul Spector, didapatkan hasil bahwa 100 % responden yang diteliti masuk dalam kategori “tidak puas”. Rata -rata pegawai merasa tidak puas untuk indikator supervisi, penghargaan, dan peraturan/prosedur. Indikator gaji, promosi, rekan kerja, komunikasi dan tunjangan -tunjangan atau insentif rata rata pegawai merasa ragu ragu. Untuk jangka panjang, kondisi seperti ini dikhawatirkan akan mengganggu performa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Penelitian Zuryani (2021) berpendapat bahwa karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja, tidak akan memiliki kepuasan psikologis dan menimbulkan sikap negatif yang menyebabkan karyawan frustrasi dan berperilaku agresif. Perilaku atau sikap negatif tersebut seperti berhenti dari perusahaan, sering tidak masuk kerja dan perilaku lain yang menunjukkan perilaku menarik diri atau menghindari dari kegiatan perusahaan. Bentuk perilaku agresif seperti secara sengaja melakukan kesalahan saat bekerja, melakukan tindakan sabotase, melawan pimpinan

hingga aksi pemogokan kerja. Berdasarkan data dari bagian Kepegawaian RSUD B, ada peningkatan angka *turnover* pegawai dari Tahun 2020, 2021 dan 2023. Mayoritas penyebabnya adalah karena ingin mendaftar menjadi ASN dan sebagian kecil karena alasan pribadi. Selain itu dilaporkan di semester ini, banyak sekali kegiatan pembinaan pegawai dikarenakan tingginya angka pelanggaran disiplin kerja yaitu keterlambatan kerja.

RSUD B sudah menerapkan beberapa strategi sebagai upaya peningkatan kepuasan kerja, antara lain dengan memberikan kesempatan pengembangan keterampilan dan pelatihan bagi pegawai, penerapan jam kerja yang sudah sesuai regulasi pemerintah dan sesuai dengan kesehatan kerja, pemberian penghargaan untuk pegawai berprestasi, kegiatan *capacity building* untuk mengurangi stress kerja dan pemberian insentif diluar gaji dan tunjangan pokok. Kegiatan di atas dilaksanakan dengan harapan perawat memperoleh kepuasan kerja yang baik. Perawat yang kepuasan kerjanya baik, akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik, yang tentu saja menciptakan kepuasan untuk pelanggan, demikian pula sebaliknya. Perawat yang kepuasan kerjanya rendah, kurang termotivasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal, yang beresiko merusak citra perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 orang responden, 100 % perawat Non PNS pada RSUD B merasa “tidak puas”. Ketidakpuasan perawat non PNS terkait masalah gaji, promosi, rekan kerja, komunikasi dan tunjangan -tunjangan atau insentif, supervisi, penghargaan, dan peraturan/prosedur. Kemudian berdasarkan data primer, didapatkan informasi bahwa dalam jangka waktu 2 tahun terakhir, terdapat peningkatan jumlah pegawai yang mengundurkan diri. Selama ini RSUD B belum pernah melakukan evaluasi tentang kepuasan kerja pegawai terutama perawat . Padahal perawat adalah SDM dengan jumlah terbanyak di RS dan merupakan profesi yang paling lama berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan uraian tersebut diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Kerja pada Perawat Non PNS di RSUD B**”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator pembayaran / *pay* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator promosi/ *promotion* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator supervisi / *supervision* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
4. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator tunjangan/ *fringe benefit* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
5. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator penghargaan terhadap hasil kerja / *contingen reward* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
6. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator kondisi pekerjaan / *operating condition* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
7. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator rekan kerja/ *coworkers* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
8. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator karakteristik pekerjaan / *nature of work* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
9. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator komunikasi/ *communication* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Melakukan analisis kepuasan kerja pada perawat Non PNS di RSUD B.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator gaji / *pay* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
2. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator promosi/ *promotion* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
3. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator supervisi / *supervision* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?

4. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator tunjangan/ fringe benefit pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
5. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator penghargaan terhadap hasil kerja / *contingen reward* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
6. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator kondisi kerja / *operating condition* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
7. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator rekan kerja/ *coworkers* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
8. Mengetahui gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator karakteristik pekerjaan / *nature of work* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?
9. Bagaimana gambaran kepuasan kerja berdasarkan indikator komunikasi/ *communication* pada Perawat Non PNS di RSUD B ?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat bagi mahasiswa

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang pentingnya kepuasan kerja bagi perawat sehingga meningkatkan kinerja perawat.

1.5.2 Manfaat bagi Fakultas

Sebagai referensi karya tulis penelitian yang berguna bagi masyarakat luas di bidang kesehatan masyarakat dan sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain dalam topik yang sama.

1.5.3 Manfaat bagi rumah sakit

1. Dapat digunakan sebagai informasi tentang kepuasan kerja pada perawat Non PNS di RSUD B.
2. Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam perancangan program peningkatan kepuasan kerja bagi pegawai khususnya perawat Non PNS.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja pada perawat Non PNS di RSUD B. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan menggunakan kuesioner JSS (Job Satisfactions Survey)

terhadap 10 perawat, diketahui 100 % perawat RSUD B merasa “tidak puas” terkait kepuasan kerja.

Penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024 di RSUD B Kabupaten Tangerang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh perawat Non PNS pada RSUD B. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 51 responden dengan menggunakan metode *total sampling*. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan mempelajari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diukur secara bersamaan. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner baku *Job Satisfaction Survey (JSS)* Paul Spector. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan link *google form* ke perawat Non PNS yang bekerja pada RSUD B. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis *univariat dan bivariat*.