

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi atau rumah sakit pasti memiliki sumber daya manusia karena SDM atau Sumber Daya Manusia merupakan salah satu dari kekuatan rumah sakit. Jika rumah sakit dapat memperhatikan sumber daya manusia dengan tepat dan dapat menghargai bakat dan kemampuan mereka, rumah sakit akan dapat berkembang dengan cepat dan tepat (Mishbahuddin, 2020).

Perawat memiliki kontribusi besar untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, mengingat kualitas layanan keperawatan sering digunakan sebagai tolok ukur untuk kualitas layanan yang mencerminkan citra rumah sakit di masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan, rumah sakit perlu lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat termasuk pendekatan manajemen dan kepuasan kerja (Sentana, 2017).

Kelangsungan rumah sakit di masa mendatang bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas setidaknya dibutuhkan kinerja yang baik di dalam rumah sakit yang bersangkutan. Kinerja yang baik ini merupakan tanggung jawab dari seluruh pihak yang ada di dalam rumah sakit, termasuk para karyawan, dimana mereka berhubungan dan ber-singgungan langsung dengan para konsumen (Rizal and Ratnawati, 2012).

Kinerja atau *performance* merupakan target atau hasil yang harus dicapai, seperti merefleksikan laba yang dihasilkan atau pendapatan bisnis tahun lalu. Dalam perusahaan yang profesional, kinerja didefinisikan berdasarkan sudut pandang penciptaan nilai yang berhubungan dengan rantai input, process, dan output (Kaiser and Ringstetter, 2011). Menurut Hamdali (2015) Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu (Sinaga, 2018).

Hanafiah (1994) menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan seorang perawat dapat menjadi tolak ukur pencapaian tujuan organisasi, perawat mampu memberikan pelayanan yang prima bagi setiap pasien, hal ini sangat penting untuk memberikan nilai mutu rumah sakit tersebut. Pelayanan pada hakikatnya memberikan pertolongan atau bantuan pada orang lain yang membutuhkan dengan melakukan metode kiat, seni dan perilaku yang memerlukan hubungan interaksi agar tercapainya suatu kepuasan dari kedua belah pihak, yakni perawat dan pasien (BR Tarigan, 2009). Kinerja perawat merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan, kinerja perawat yang baik mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja perawat adalah kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dengan kedisiplinan dalam bekerja, mencintai pekerjaan yang berdampak pada kinerja (Sentana, 2017).

Menurut penelitian Sinaga (2018) kinerja perawat rawat inap di Rumah Sakit X belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien

karena disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja perawat dan kurangnya kesadaran perawat terhadap status pekerjaan sebagai fungsi pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan perawat seperti gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, insentif yang diberikan kepada perawat di rawat inap dinilai lebih rendah. Sistem promosi yang kurang jelas, pihak rumah sakit tidak transparan dalam menetapkan standar promosi untuk perawat. Hubungan atasan dan perawat yang kurang erat sehingga tidak terjadinya timbal balik yang baik. Hubungan sesama rekan kerja yang kurang baik dikarenakan shift kerja yang berbeda mengakibatkan kurangnya komunikasi antar perawat dan pelimpahan pekerjaan oleh perawat senior kepada perawat junior. Perawat sering merasa jenuh dalam bekerja karena beban kerja yang berat.

Penelitian internasional oleh Susanti (2015) membuktikan 43.000 perawat dari 700 rumah sakit yang ada di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Skotlandia, dan Jerman menunjukkan bahwa jumlah ketidakpuasan para perawat berkisar antara 17% sampai 41%. Adanya persentase keinginan para perawat untuk tidak hadir dalam bekerja mereka bervariasi, mulai dari 17% sampai 39%.

Ada beberapa persoalan yang diindikasikan terkait dengan kepuasan kerja perawat di hampir semua rumah sakit yang ada di Indonesia. Status perawat kontrak yang tidak dikuatkan dengan SK (surat keputusan) menyebabkan kekhawatiran sebagian perawat akan jaminan dari pihak rumah sakit. Persoalan lain yang diindikasikan juga berkaitan dengan kepuasan adalah perihal tunjangan, penghargaan, dan hubungan dengan pemimpin serta rekan kerja menyebabkan ketidakpuasan perawat terhadap pekerjaannya. Tuntutan kerja terhadap kinerja

perawat pelaksana dirasa tidak cukup sebanding dengan kompensasi yang diberikan rumah sakit (Sulistiani, 2010).

Secara teoritis dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kepentingan atau harapan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya (Diandra, 2020).

Menurut Yanindrawati et al., (2012) Konsep kepuasan kerja yang memiliki hubungan dengan tingkat kinerja pegawai. Menurut konsep *Value Theory*, kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang merupakan sikap positif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka, maka akan tercapainya kinerja individual tersebut (Wibowo, 2007). Selain itu dengan adanya kepuasan kerja dapat mengurangi *turnover*, dan mendorong individu. Teori lain yang memperkuat hubungan kepuasan kerja dengan kinerja adalah teori dua faktor atau teori motivasi higiene, yang dikemukakan oleh seorang psikolog bernama Frederick Herzberg (1923-2000). Menurut teori ini, faktor motivasi (*intrinsic factor*) adalah: pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), prestasi yang diraih (*achievement*), peluang untuk maju (*advancement*), pengakuan orang lain (*recognition*), tanggung jawab (*responsible*). Faktor motivasi (*intrinsic factor*) merupakan faktor yang mendorong semangat guna mencapai kinerja yang lebih tinggi. Jadi karyawan yang terdorong secara

intrinsik akan menyenangkan pekerjaan yang memungkinnya menggunakan kreativitas dan inovasinya (Robbins, dan Judge, 2007).

Menurut Difayoga dan Yuniawan (2015) kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pada karyawan (perawat). Hal ini menjelaskan bahwa karyawan yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih besar. Hal ini didukung oleh penelitian Syafitri et al., (2020) kepuasan kerja berhubungan secara bermakna dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Menurut penelitian Gani (2020) kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. Penelitian Aini dan Sosilo (2014) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Indikasi yang mengakibatkan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan dapat dimungkinkan dari faktor individu dan psikologi.

Berdasarkan berbagai penelitian terkait kepuasan kerja dengan kinerja perawat masih terdapat perbedaan dari pendapat beberapa peneliti, maka peneliti ingin melakukan *Literature Review* mengenai peran antara kepuasan kerja terhadap kinerja khususnya kinerja pada perawat yang ada di rumah sakit.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pertanyaan masalah dapat disusun untuk membantu proses pencarian pustaka lebih mudah. Menyusun rumusan masalah dengan menggunakan metode PICO atau PICOS *framework*. Topik yang dipilih tentang peran kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di rumah sakit. Deskripsi pada PICO(S) digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1.1. Membangun rumusan masalah berdasarkan PICO(S) *framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
<i>Population</i>	Perawat	
<i>Intervention/Indicators</i>	Kepuasan kerja dan Kinerja Perawat	
<i>Comparison</i>	-	
<i>Outcome</i>	Pelayanan yang bermutu	
<i>Study Design</i>	Kuantitatif	

Berdasarkan tabel tersebut, satu pertanyaan dapat tersusun dengan menghubungkan beberapa alternatif yang didapatkan. Berikut rumusan masalah berdasarkan topik yang telah didapatkan adalah :

**“Apakah adapengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit?”**

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menggambarkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat di rumah sakit
2. Mengidentifikasi kinerja perawat di rumah sakit
3. Mengidentifikasi pengaruhkepuasan kerja terhadap kinerja perawat

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan khususnya mengenai kepuasan kerja dan kinerja.

### 1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Diharapkan dari hasil *literature review* ini dapat menjadi bahan informasi untuk memperluas pengetahuan ilmu pengetahuan terkait kepuasan kerja dan kinerja perawat.

### 1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan yang terkait dengan kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit.