

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit berfungsi sebagai komponen vital dari organisasi sosial dan kesehatan, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dengan menawarkan kepada masyarakat layanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif). Rumah sakit berfungsi sebagai pusat untuk melakukan penelitian medis serta pelatihan untuk tenaga kesehatan.

Kementerian Kesehatan RI (2020) menyatakan bahwa rumah sakit juga harus melakukan upaya kuratif dan rehabilitatif dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain promotif dan preventif. Rumah sakit yang menjadi sumber rujukan pelayanan medis dapat membantu upaya kesehatan baik kuratif maupun rehabilitatif.

Di Indonesia masih banyak masyarakat yang mengeluhkan asuhan keperawatan yang kurang baik. Banyak pasien mengeluhkan ketidakramahan para perawat dan kelambanan mereka dalam menanggapi keluhan pasien. Salah satu profesi terkait kesehatan yang meningkatkan kualitas pelayanan adalah keperawatan (Isnainy & Nugraha, 2018).

Namun, pimpinan rumah sakit tidak lagi menganggap peningkatan kondisi kerja bagi perawat sebagai prioritas utama. Para manajer rumah sakit terus memprioritaskan upaya untuk memuaskan

klien eksternal dan mengabaikan kepuasan pelanggan. Bahkan, jika kepuasan pelanggan internal tidak tercapai, akan sulit untuk mendapatkan kepuasan pelanggan eksternal. (Maridi, 2017).

Karena pelayanan yang diberikan secara terus menerus dan 24 jam sehari memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pelayanan lainnya, maka perawat yang dikenal dengan sebutan “The Caring Profession” berperan penting dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi di rumah sakit. Untuk mencapai kepuasan pasien atau pelanggan, rumah sakit harus memiliki perawat yang berkinerja baik dan mendukung menunjang kinerja rumah sakit (Isnainy & Nugraha, 2018).

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seorang perawat harus selalu bertindak secara profesional dan kompeten. Tingkat stres di antara perawat dapat meningkat sebagai akibat dari meningkatnya tuntutan tugas mereka. Perawat menghadapi berbagai persoalan yang dimunculkan pasien, hubungan yang tidak nyaman dengan rekan kerja dan atasan, beban kerja yang tinggi, pekerjaan yang sulit dan monoton di ruang rawat inap, serta ekspektasi tugas yang harus diselesaikan (Rahmawati & Irwana, 2020).

Kinerja adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana suatu kegiatan, program, atau kebijakan telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan, sasaran, isi, dan misi organisasi

seperti yang dijelaskan dalam perencanaan strategis atau organisasi (Ariston, 2021).

Terdapat tiga elemen yang mempengaruhi kinerja yakni individu, psikologis, dan organisasi. Faktor individu mencakup bakat, keahlian, pengalaman kerja, dan status sosial. Faktor psikologis mencakup persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, serta kepuasan kerja, faktor organisasi mencakup struktur organisasi, rancangan pekerjaan, kepemimpinan serta sistem penghargaan (reward system). Oleh karena itu, jika kepuasan kerja, aspek psikologis, dapat dicapai, maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, menurut teori tersebut (Rahmah, Ginting, & Wau, 2019)

Beberapa temuan penelitian mengungkapkan informasi tentang kinerja perawat di bawah standar di berbagai negara. Penelitian Mukhtar et al., (2019) kinerja perawat di Hospital Sudan yaitu 32%. Penelitian di Hospital Emergency Department In Gaeteng Province Afrika Selatan bahwasanya kinerja perawat didalam melaksanakan pengkajian dengan besaran 68,3% (Goldstein et al., 2017). Penelitian di Hospital Tengku Ampuan Afzan (HTTA) Kuantan Pahang didapat kinerja perawat didalam pengkajian pasien dengan besar 76,5% (Aung et al., 2017). Menurut beberapa temuan penelitian di atas, memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien bisa menjadi sulit ketika kinerja perawat di bawah standar, terutama di Indonesia.

Hasil Penelitian lainnya juga diperoleh Kinerja perawat di ruang rawat inap RS. Martha Friska Brayon Medan berada pada kategori kinerja yang masih kurang (51,8%). Hal ini terlihat dari kenyataan bahwa sebagian perawat masih memandang kegagalan sebagai kurangnya upaya perubahan, dan sebagian perawat lainnya percaya bahwasanya inovasi dalam pelayanan keperawatan belum berkembang menjadi hal yang positif dan tidak krusial untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan standar pelayanan di rumah sakit. Selanjutnya, kinerja perawat yang buruk itu bisa mempengaruhi kinerja perawat lain yang berakibat pada penurunan kinerja. Agar pelayanan keperawatan semakin berkualitas maka kinerja perawat perlu ditingkatkan (Yanti et al., 2018)

Fenomena ini menunjukkan bahwa kinerja keperawatan di bawah standar merupakan keluhan masyarakat tentang pelayanan keperawatan, berkaitan dengan sikap juga perilaku perawat, ataupun minimnya informasi yang diberi perawat tentang masalah kesehatan yang dihadapi pasien, perawat tidak komunikatif dalam memberikan pelayanan, dan perawat membayar. kurang memperhatikan keluhan pasien. Banyaknya keluhan pelanggan menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap kemampuan perawat di masyarakat. Karena perawat mengerjakan lebih dari satu tugas pada satu waktu dan terlibat dalam kegiatan lain seperti kerja tim, bantuan, saran, partisipasi aktif, menawarkan pengguna layanan ekstra, dan memanfaatkan waktu kerja

mereka sebaik mungkin, kinerja di bawah standar oleh perawat dapat berdampak pada semua elemen saat ini. (Hakim & Pristika, 2020)

Kepuasan kerja ialah sikap yang positif tentang pekerjaan seseorang yang berasal dari evaluasi kualitasnya. Kualitas intrinsik pekerjaan, pendapatan yang diterima, manajer dan rekan kerja yang mendorong atau mencegah, dan faktor-faktor lain semuanya dapat memengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, keadaan kerja yang menguntungkan dan akses ke informasi yang relevan di tempat kerja juga mempengaruhi kepuasan kerja (Horhoruw, 2017).

Tingkat kepuasan kerja perawat berdampak langsung pada kemampuannya untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Agar perawat berfungsi dengan baik di dalam organisasi, manajemen terutama berkaitan dengan kepuasan perawat. Sikap baik yang dimiliki perawat tentang pekerjaannya perlu dijaga, dibina, dan ditingkatkan. Jika kepuasan kerja dicari, sikap baik perawat terhadap profesi mereka akan tercapai. Ketika perawat percaya bahwa mereka telah berkontribusi, penting, menerima dukungan dari sumber yang ada, dan keperawatan mencapai banyak hal, mereka akan puas dengan pekerjaannya sebagai perawat. Hal ini hanya mungkin terjadi dengan manajemen yang tepat (Sureskiarti, 2017)

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah kepuasan kerja. Perbedaan antara kinerja karyawan yang tinggi dan rendah dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja.

Diharapkan bahwa peningkatan kepuasan kerja juga akan mengarah pada peningkatan kinerja karyawan, memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuannya yaitu, hasil kerja yang kuat yang mengarah pada hasil produktivitas yang positif (Irenawati, 2020)

Dari hasil penelitian Raja Syafrizal, Yuliasri dan Zifriyanthi Minanda Putri (2021) menyebutkan bahwasanya hingga 36 (atau 75% perawat) puas dengan pekerjaan mereka dan berkinerja baik. Sementara melakukannya dengan baik, 7 (21,9%) perawat menyatakan kurang puas dengan pekerjaan mereka, dan berkinerja tinggi serta 1 (20%) menyatakan tidak puas dan berkinerja tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan kerja.

Namun penelitian yang dilakukan Riska Fananti Putri (2019) dari hasil perhitungan yakni korelasi r 0,034 dengan signifikasi (p) 0,321 $p(>0,05)$, dari perolehan hasil uji hipotesis dengan arti tidak terdapatnya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Yang berarti saat seorang individu memiliki kepuasan kerja tinggi maka kinerja tidak akan tinggi, begitupun sebaliknya saat kepuasan kerja seorang individu rendah maka kinerja mereka tidak akan rendah.

Berlandaskan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian terkait “Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit : Literature Review”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas peneliti rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut “Apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran kepuasan kerja perawat di rumah sakit
- b. Mengidentifikasi gambaran kinerja perawat di rumah sakit
- c. Menganalisis hubungan kepuasan kerja peawat dengan kinerja perawat di rumah sakit

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Sebagai bahan bacaan di perpustakaan atau pun sumber data bagi peneliti lain yang memerlukan masukan berupa data atau pengembangan peneliti dengan judul yang sama demi kesempurnaan peneliti ini. Sebagai sumber informasi yang bermanfaat pada institusi Universitas Muhammadiyah

Kalimantan Timur. Sebagai salah satu bukti dokumentasi ilmiah untuk memunculkan minat peneliti selanjutnya.

b. Bagi Ilmu Keperawatan

Sebagai masukan pengetahuan baru bagi perawat untuk meningkatkan dan juga mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan, khususnya terkait dengan judul penelitian.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat untuk perawat

Sebagai informasi bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kinerja perawat di rumah sakit.

b. Bagi Peneliti

Merupakan pengalaman baru yang berharga dan tak ternilai pada peneliti, dimana penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta informasi bahwa adanya hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit yang nantinya akan diperoleh agar dapat membantu mengaplikasikannya dengan baik

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian Penelitian Niken Novitasari (2019) dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Putera Bahagia Cirebon”. 102 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Pura Bahagia Cirebon merupakan populasi penelitian dalam penelitian kuantitatif ini, yang didasarkan pada

data *numeric*. Untuk penelitian ini, semua perawat mengisi kuesioner dengan skala *Likert*. uji *statistic* yang digunakan *korelasi Pearson*.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah *variable independennya* motivasi dan kepuasan kerja sedangkan penelitian ini adalah kepuasan kerja. Perbedaan kedua adalah penelitian diatas adalah penelitian kuantitatif berdasarkan data *numeric* sedangkan penelitian ini menggunakan *study Literature review*.

2. Penelitian Derma Wani Damanik (2019) dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar”. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 21 November hingga 24 Desember 2018. Metode penelitian kuantitatif meliputi pendekatan *cross-sectional* dan desain deskriptif korelasi. Dengan menggunakan prosedur *simple random sampling*, dipilih 84 partisipan untuk populasi penelitian perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSPAD TK IV 010701 Pematangsiantar. Instrumen pada penelitian ini menerapkan kuesioner yang dibuat sendiri oleh penelit dengan Uji statistik menggunakan *spearman Rho*.

Perbedaannya adalah penelitian diatas ialah penelitian kuantitatif dengan menerapkan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan pengamatan sewaktu (*cross sectional*) sedangkan penelitian ini menggunakan *Literature Review*.

3. Penelitian Andrias Horhoruw (2017) dengan Judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon”. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon tanggal 4-18 November 2017. Desain penelitian yang dipakai ialah *cross sectional* yakni menjelaskan dengan uji korelasi antara berbagai variable dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. 250 responden, seluruh perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. M. Haulussy Ambon, merupakan populasi penelitian. Besar sampel 146 responden dihitung dengan menerapkan metode *simple random sampling*, dan uji *chi square* digunakan sebagai uji statistik.
4. Perbedaan penelitian diatas desain penelitian yang diterapkan adalah *cross sectional* yakni menjelaskan dengan uji korelasi antara berbagai variable dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan penelitian ini menggunakan *Literature Review*.