

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik diperlukan sebagai upaya dalam mencapai mutu kesehatan yang tinggi bagi setiap orang. Institusi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit wajib melayani secara profesional dan komprehensif. Asuhan keperawatan dianggap sebagai salah satu yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan kinerja pemberi pelayanan, termasuk perawat (Hartojo *et al.*, 2016). Kepuasan kerja adalah gambaran kondisi emosional pekerja mengenai perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya (Handoko, 2012).

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat berasal dari dalam maupun luar individu pegawai. Faktor dari dalam diri pegawai yang dapat memengaruhi kepuasan kerja, yaitu kecerdasan intelektual atau *intellectual quotient* (IQ), keterampilan khusus, usia, jenis kelamin, keadaan fisik pekerja, status pendidikan, perilaku, pemahaman seseorang, pengalaman, polah kerja, lama kerja. Adapun faktor dari luar pegawai antara lain jabatan, peluang untuk dipromosikan, susunan organisasi, mutu supervisi, hubungan antar rekan kerja, aneka ragam pekerjaan, serta hierarki (Mangkunegara, 2013) .

Kepuasan kerja bersifat penting bagi pekerja dan organisasi karena tingginya kepuasan kerja pada pegawai berpengaruh terhadap pekerjaan yang diselesaikannya dan terpenuhinya tujuan organisasi (Prakoso *et al.*, 2016). Kepuasan kerja dapat menumbuhkan perilaku baik seperti sering membantu orang lain, rajin, taat, inovatif dan produktif. Disamping hal tersebut kepuasan kerja juga mampu mengendalikan perilaku tidak produktif seperti korupsi, pencurian, vandalisme, dan pengabaian pekerjaan (Greenidge, *et.al.*, 2014). Pendapat lainnya mengatakan bahwa kepuasan kerja memainkan peran penting dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas, meningkatkan semangat kerja, mengurangi ketidakhadiran, menjaga karyawan untuk tetap bekerja dan meningkatkan kinerja (Handoko, 2014).

Di negara berkembang, isu mengenai tingkat kepuasan kerja yang rendah masih sering terjadi. Berdasarkan data terbaru dari *Global Employee Engagement Index* memperlihatkan bahwa wilayah Asia (6,8%) dinyatakan memiliki tingkat kepuasan kerja terendah setelah Australia (7,0%) (Indriyani *et al.*, 2020). Survey lainnya yang dilakukan pada tahun 2013 di 30 negara mengemukakan bahwa Indonesia menjadi negara dengan kepuasan kerja terendah, yaitu hanya sebesar 18% yang merasakan kepuasan kerja (Accenture, 2013).

Hasil survei dari 10 negara Asia menunjukkan tingkat kepuasan perawat tertinggi diduduki oleh Thailand, sedangkan Indonesia berada pada urutan sembilan (Zakiyah *et al.*, 2022). Di Indonesia data statistik secara nasional mengenai kepuasan kerja perawat masih sedikit, hal ini memicu sulitnya pemantauan dan pengembangan program sumberdaya keperawatan secara nasional (Fitria & Sawitri, 2017). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil Minahasa Pancaran Kasih Manado (RSU GMIM Pancaran Kasih Manado) sebanyak 51,7% perawat mengalami ketidakpuasan terhadap pekerjaannya (Barahama *et al.*, 2019). Studi lainnya yang dilakukan pada tahun 2022 di Rumah Sakit Siti Rahmah Padang diketahui bahwa sebanyak 64% perawat di mengalami ketidakpuasan kerja (Murni *et al.*, 2022).

Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJ Sukapura) adalah rumah sakit kelas C yang berlokasi di Jalan Tipar Cakung, Sukapura, Jakarta Utara. Berdasarkan data yang didapatkan melalui studi pendahuluan diketahui bahwa nilai BOR RSIJ Sukapura pada tahun 2021 adalah 85% dan terjadi kenaikan keseluruhan kunjungan pasien pada tahun 2020 sebesar 111.571 pasien kemudian pada tahun 2021 meningkat menjadi 122.670 pasien. Sejalan dengan hal tersebut perawat RSIJ Sukapura mengeluhkan adanya beban kerja yang meningkat. Hal tersebut diakibatkan oleh jumlah pasien yang ditangani tidak sebanding dengan kapasitas perawat, sebagai contoh pada ruangan Abudzar bagian atas terdapat 38 kapasitas tempat tidur dengan perawat yang bertugas setiap *shiftnya* berjumlah 4 orang dan seharusnya memegang tanggung jawab terhadap maksimal 7 pasien meningkat menjadi 9-10 pasien. Peneliti juga menemukan terkadang perawat tidak dapat menyudahi pekerjaannya tepat setelah *shift* kerja berakhir. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan mengenai beban kerja pada perawat RSIJ

Sukapura. Beban kerja yang tinggi pada perawat dapat mengakibatkan tidak terselesaikannya tugas-tugas yang diberikan sampai *shift* terakhir (Larasati, 2022).

Perawat dalam menjalankan tugasnya sering kali dihadapkan oleh beragam permasalahan kesehatan yang diderita pasien ataupun masalah yang berkenaan dengan keluarga pasien sehingga tanggungjawab dalam menjalankan pekerjaannya sangat besar dan dituntut harus tetap profesional. Tuntutan yang tinggi tanpa disadari dapat menumbuhkan beban kerja mental bagi tenaga keperawatan. Beban kerja mental seringkali tidak terlihat dari luar namun berdampak kuat pada kemampuan perawat dalam menjalankan tugasnya (Werdani, 2020). Tingginya beban kerja mental dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, penurunan kinerja serta meningkatkan kesalahan (Afshari & Jafarzadeh, 2020). Sejauh ini, belum ada penelitian yang membahas kepuasan kerja dan kaitanya dengan beban kerja mental pada perawat di RSIJ Sukapura. Oleh karena itu, peneliti menilai perlu adanya penelitian terkait hubungan antara faktor individu dan beban kerja mental terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Tuntutan yang tinggi pada perawat dalam menjalankan tugasnya tanpa disadari dapat menumbuhkan beban kerja mental pada perawat yang pada akhirnya dapat berdampak pada kepuasan kerja, padahal kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan, memotivasi mereka untuk bekerja, meningkatkan produktivitas dan memberikan kenyamanan bekerja, sehingga asuhan keperawatan yang diberikan menjadi optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dibutuhkan penelitian untuk menganalisis apakah terdapat hubungan antara faktor individu dan beban kerja mental terhadap kepuasan kerja perawat di RSIJ Sukapura. Berikut adalah rumusan masalah pada penelitian ini “Bagaimana hubungan antara faktor individu yang mencakup usia, status pendidikan, masa kerja, jenis kelamin, status pernikahan serta beban kerja mental terhadap kepuasan kerja perawat di RSIJ Sukapura Tahun 2022?”

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Melakukan analisis hubungan antara faktor individu dan beban kerja mental terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi faktor individu (usia, status pendidikan, masa kerja, jenis kelamin, status pernikahan) serta beban kerja mental pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.
- c. Mengetahui hubungan antara usia, status pendidikan, masa kerja, jenis kelamin dan status pernikahan terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.
- d. Mengetahui hubungan antara beban kerja mental terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura tahun 2022.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Responden**

Menginformasikan kepada perawat di RSIJ Sukapura mengenai faktor yang berkenaan dengan kepuasan kerja.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Instansi**

Bagi instansi terkait khususnya RSIJ Sukapura, temuan pada penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi terhadap kepuasan kerja pada perawat. Selain itu diharapkan juga dapat dimanfaatkan untuk bahan masukan dan catatan dalam upaya memaksimalkan kepuasan kerja khususnya pada perawat.

#### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Bagi peneliti bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman serta sebagai bentuk pengimplementasian ilmu yang didapat selama perkuliahan.

Selain itu, hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dapat diperuntukkan bagi rekan peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **I.5 Ruang Lingkup**

Terdapat beberapa kondisi kerja yang mengindikasikan adanya permasalahan mengenai beban kerja pada perawat RSIJ Sukapura. Penelitian yang dilaksanakan selama bulan November-Desember tahun 2022 ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor individu dan beban kerja mental terhadap kepuasan kerja pada perawat di RSIJ Sukapura. Adapun jenis dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah perawat di RSIJ Sukapura dan berdasarkan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang secara langsung diisi oleh responden, kemudian data diolah dan dianalisis dengan *Chi-Square*.