

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA PERAWAT
DI RSUD LAMADDUKKELLENG
KABUPATEN WAJO
TAHUN 2021**

**ST. HALIJAH
K011171054**



*Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN KERJA PERAWAT
DI RSUD LAMADDUKKELLENG KABUPATEN WAJO TAHUN 2021**

Disusun dan diajukan oleh

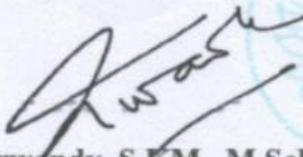
**ST. HALIJAH
K011171054**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelaksanaan Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
pada tanggal 07 September 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Irwandy, S.KM., M.ScPH., M.Kes
Nip. 19840312 201012 1 005


Adelia U. Adv Mangilep, S.KM., MARS
Nip. 19820818 201504 2 003



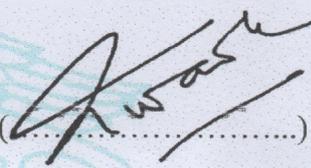
Ketua Program Studi,

Dr. Suriah, SKM, M.Kes
Nip. 197405202002122001

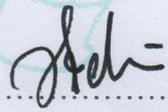
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Selasa Tanggal 07 September 2021.

Ketua : **Dr. Irwandy, S.KM.,M.ScPH., M.Kes**

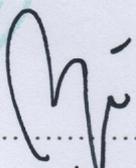
()

Sekretaris : **Adelia U. Ady Mangilep, S.KM.,MARS**

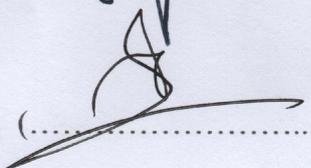
()

Anggota :

1. **Rini Anggraeni,SKM.,M.Kes**

()

2. **Yahya Thamrin,SKM.,M.Kes.,MOHS.,Ph.D**

()

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : St. Halijah
NIM : K011171054
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
No. Hp : 085210469564
Email : sthalijah22@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi **“GAMBARAN KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RSUD LAMADDUKKELLENG KABUPATEN WAJO TAHUN 2021”** benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, September 2021

Yang membuat pernyataan,



St. Halijah

RINGKASAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN RUMAH SAKIT
MAKASSAR, AGUSTUS 2021

ST. HALIJAH

**“Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Lamaddukkelleng
Kabupaten Wajo Tahun 2021”**

(xiv + 157 halaman + 69 tabel + 3 gambar + 7 lampiran)

Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap aspek dari pekerjaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengambilan sampel adalah *proporsional sampling* dan teknik penarikan sampel dilakukan dengan *simple random sampling* dengan besar sampel sebanyak 144 orang. Alat pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner baku *Job Satisfaction Survey* (JSS) oleh Paul E. Spector, 1997. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan penyajian data berupa tabel disertai dengan narasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara umum adalah 91%. Sementara perawat tidak puas yaitu terhadap gaji 55,6%, tunjangan 59%, peraturan/prosedur 53,5%. Semenatara perawat yang merasa puas yaitu terhadap promosi adalah 55,6%, supervisi 84%, penghargaan 63,2%, rekan kerja 85,4%, pekerjaan itu sendiri 86,1% dan komunikasi 81,3%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat tidak puas dengan gaji, tunjangan, dan peraturan/prosedur mereka. Tetapi mereka puas dengan promosi, supervisi, penghargaan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, perawat, rumah sakit

ABSTRACT

**HASANUDDIN UNIVERCITY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
HOSPITAL MANAGEMENT
MAKASSAR, AUGUST 2021**

ST. HALIJAH

**“Description of Job Satisfaction of Nurse at Lamaddukkelleng Hospital 2021”
(xiv + 157 page + 69 table + 3 picture + 7 attachment)**

Job satisfaction is a person’s general attitude towards his job as a whole as well as to aspects his job. The purpose of this study was to describe of job satisfaction of nurses in Lamaddukkelleng Hospital .

This research was conducted in June 2021. This is quantitative research with descriptive approach. The sampling method of this study was proportion sampling and the sampling technique is don by simple random sampling as many as 144 responden. The tool for collecting data using a standard questionnaire on Job Satisfaction Survey (JSS). Data analysis used descriptive statistical analysis and presentation of data in the form of tabels accompanied by narration.

The results showed that job satisfaction in general was 91%. While the of nurse were not satisfaction with pay is 55,6%, fringe benefit is 59%, work procedures is 53,5%. And the level of nurse were satisfied with promotion is 55,6%, supervision is 84%, awards is 63,2%, co-workers is 85,4%, work itself is 86,1%, and communication is 81,3%. This study result show that majority of nurses were not satisfied with their pay, fringe benefit, and work procedures. But they were satisfied with promotion, supervision, awards, co-workers, work itself, and communication.

Keywords : job satisfaction, nurse, hospital

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena dengan izin dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Lamadukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021”**. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan bagi Rasulullah SAW teladan umat manusia sepanjang masa, pembawa dari masa kebodohan ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan jalan kebenaran. Skripsi merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes** selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan nasehat dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar dan **Ibu Adelia U. Sari Ady Mangilep., SKM., MARS** selaku dosen pembimbing II yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikirannya, meluangkan waktunya yang begitu berharga untuk memberi bimbingan dan pengarahan dengan baik, dan memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, dengan seagala kerendahan hati penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Aminuddin Syam, SKM, M. Kes, M.Med.Ed** selaku dekan seluruh dosen dan karyawan yang telah memberikan bantuan fasilitas selama penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr. Arifin Seweng, MPH** selaku Penasehat Akademik selama penulis menempuh kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Irwandy, SKM., M.ScPH., M.Kes** selaku Ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Ibu **Rini Anggraeni, SKM., M. Kes** dan bapak **Yahya Thamrin, SKM., MOHS., Ph.D** selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritikan dan arahan selama penulisan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin terkhusus Dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis. **Kak Rany** dan **Kak Fuad** selaku staf Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah memfasilitasi dan membantu selama ini.
6. Senior saya yang selalu membagikan ilmunya dan memberikan bimbingannya kepada kami adik-adiknya (Kak Gina dan Kak Eca)
7. Teman-teman MRS 2017 (Kesebelasan) atas bantuan, motivasi dan semangatnya selama ini.

8. Teman-teman saya Pepeers yang selalu ada dari awal hingga akhir semester yang terus memberikan saran, kritik, masukan, dukungan, semangat dan hiburan yang tak hentinya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat saya tercinta **Lukmanul Afdatullah** dan **Ita Fadia Nadia** yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat tak henti-hentinya selama ini.
10. Direktur, Staf, Kepala Instalasi/Unit dan Perawat di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan dalam proses penelitian.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda **Basri** dan Ibunda **Siti Sapar B.**, terimakasih atas segala doa yang selalu dipanjatkan kepada Ananda, serta dukungan dan bantuan luarbiasa yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi S1. Semoga amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan, serta terima kasih pula kepada seluruh keluarga yang selalu ikut mendoakan dan mendukung segala hal kegiatan yang penulis lakukan baik selama menjadi mahasiswa baru maupun selama menjadi mahasiswa tingkat akhir sampai penulis dapat membanggakan kedua orang tua.

Makassar, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Kerja.....	12
B. Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit.....	21
C. Matriks Penelitian Terdahulu.....	26
D. Mapping Theory.....	41
E. Kerangka Teori.....	42
BAB III KERANGKA KONSEP.....	43
A. Dasar Pemikiran Variabel Penelitian.....	43
B. Kerangka Konsep.....	44
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	45
BAB IV METODE PENELITIAN.....	58
A. Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Pengumpulan Data.....	60
E. Uji Validitas.....	61
F. Pengolahan Data.....	62
G. Analisis Data.....	63

H. Penyajian Data.....	64
I. Instrumen Penelitian.....	64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Hasil Penelitian.....	65
1. Karakteristik Umum Responden.....	65
2. Deskripsi Gambaran Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo.....	67
a. Kepuasan terhadap Gaji.....	67
b. Kepuasan terhadap Promosi.....	73
c. Kepuasan terhadap Supervisi.....	79
d. Kepuasan terhadap Tunjangan.....	85
e. Kepuasan terhadap Penghargaan.....	91
f. Kepuasan terhadap Peraturan/prosedur.....	97
g. Kepuasan terhadap Rekan Kerja.....	103
h. Kepuasan terhadap Pekerjaan itu sendiri.....	109
i. Kepuasan terhadap Komunikasi.....	115
B. Pembahasan.....	121
BAB VI PENUTUP.....	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	150
LAMPIRAN.....	158
LAMPIRAN 1.....	159
LAMPIRAN 2.....	164
LAMPIRAN 3.....	168
LAMPIRAN 4.....	169
LAMPIRAN 5.....	170
LAMPIRAN 6.....	171
LAMPIRAN 7.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	45
Tabel 3. Jumlah Sampel Perawat.....	60
Tabel 4. <i>Blue Print Job Satisfaction Survey</i> (Spector, 1997).....	61
Tabel 5. Karakteristik Responden.....	66
Tabel 6. Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo.....	67
Tabel 7. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Gaji.....	68
Tabel 8. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Umur.....	68
Tabel 9. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 10. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Pendidikan.....	70
Tabel 11. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Masa Kerja.....	71
Tabel 12. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Kepegawaian.....	72
Tabel 13. Penilaian Kepuasan Gaji Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	73
Tabel 14. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Promosi.....	73
Tabel 15. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Umur.....	74
Tabel 16. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 17. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Pendidikan..	76
Tabel 18. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Masa Kerja..	77
Tabel 19. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Kepegawaian.....	78
Tabel 20. Penilaian Kepuasan Promosi Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	79
Tabel 21. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Supervisi.....	79
Tabel 22. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Umur.....	80
Tabel 23. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 24. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Pendidikan	82

Tabel 25. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Masa Kerja.....	83
Tabel 26. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Kepegawaian.....	84
Tabel 27. Penilaian Kepuasan Supervisi Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	85
Tabel 28. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Tunjangan.....	85
Tabel 29. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Umur.....	86
Tabel 30. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 31. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Pendidikan.....	88
Tabel 32. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Masa Kerja.....	89
Tabel 33. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Kepegawaian.....	90
Tabel 34. Penilaian Kepuasan Tunjangan Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	91
Tabel 35. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Penghargaan.....	91
Tabel 36. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Umur....	92
Tabel 37. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Tabel 38. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Pendidikan.....	94
Tabel 39. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Masa Kerja.....	95
Tabel 40. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Kepegawaian.....	96
Tabel 41. Penilaian Kepuasan Penghargaan Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	97
Tabel 42. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Peraturan/Prosedur....	97

Tabel 43. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Umur.....	98
Tabel 44. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Tabel 45. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Pendidikan.....	100
Tabel 46. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Masa Kerja.....	101
Tabel 47. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Kepegawaian.....	102
Tabel 48. Penilaian Kepuasan Peraturan/Prosedur Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	103
Tabel 49. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Rekan Kerja.....	103
Tabel 50. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Umur....	104
Tabel 51. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	105
Tabel 52. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Pendidikan.....	106
Tabel 53. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Masa Kerja.....	107
Tabel 54. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Kepegawaian.....	108
Tabel 55. Penilaian Kepuasan Rekan Kerja Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	109
Tabel 56. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Pekerjaan.....	109
Tabel 57. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Umur.....	110
Tabel 58. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
Tabel 59. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Pendidikan.....	112
Tabel 60. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Masa	

Kerja.....	113
Tabel 61. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Kepegawaian.....	114
Tabel 62. Penilaian Kepuasan Pekerjaan Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	115
Tabel 63. Penilaian Kepuasan Kerja Perawat terhadap Komunikasi.....	115
Tabel 64. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Umur.....	116
Tabel 65. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	117
Tabel 66. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Pendidikan.....	118
Tabel 67. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Masa Kerja.....	119
Tabel 68. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Kepegawaian.....	120
Tabel 69. Penilaian Kepuasan Komunikasi Responden berdasarkan Gaji yang diterima.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Mapping Theory</i>	41
Gambar 2. Kerangka Teori.....	42
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	159
Lampiran 2. Hasil Penelitian Deskriptif.....	164
Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data Awal.....	168
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Kepala UPT BKPMMD Kab. Wajo.....	169
Lampiran 5. Surat Keterangan telah Menyelesaikan Penelitian.....	170
Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan.....	171
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	172

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Salah satu profesi yang mempunyai peran penting di rumah sakit adalah keperawatan. Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan mencapai 55-65%, perawat juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus-menerus selama 24 jam kepada pasien setiap hari (Pratama, 2016).

Berdasarkan data dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017 melaporkan bahwa total sumber daya manusia kesehatan pada tahun 2016 di Indonesia mencapai 1.000.780. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah terbesar dari tenaga kesehatan yang lain yaitu sebanyak 296.876 (49%), kemudian disusul oleh bidan sebanyak 27%, dan dokter spesialis sebanyak 8% (Majore, Kalalo and Bidjuni, 2018).

Fenomena di dunia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat masih termasuk dalam kategori yang cukup rendah. Telah dilakukan

penelitian pada 1.783 perawat di Amerika Serikat dan Kanada yang rata-rata adalah perawat yang sudah bekerja di rumah sakit selama lebih dari 15 tahun hasilnya menyatakan bahwa 23% tidak puas. Aspek kepemimpinan perawat menempati ketidakpuasan yang paling besar yaitu 57% perawat tidak puas dengan gaya kepemimpinan yang ada (Clarke, 2007) dalam Fitria and Sawitri (2017).

Isu rendahnya tingkat kepuasan kerja merupakan hal yang umum terjadi di negara berkembang, namun dari hasil penelitian internasional pada 43.000 perawat dari 700 rumah sakit di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Skotlandia dan Jerman menunjukkan bahwa jumlah ketidakpuasan para perawat dengan pekerjaan mereka berkisar antara 17 % di Jerman sampai 41 % di Amerika Serikat (Aiken *et al.*, 2001) dalam (Fitria and Sawitri, 2017). Kepuasan kerja berkontribusi terhadap prestasi kerja, ketika individu merasakan puas terhadap pekerjaannya, maka dia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan atau organisasi (Suhartini, 2020).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Dalam peningkatan kualitas layanan dan juga pengembangan kemampuan perawat dibutuhkan penilaian kinerja yang efektif untuk mengukur prestasi kerja perawat secara objektif. Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil kerja seorang perawat sesuai dengan indikator

yang telah ditetapkan tujuannya untuk mengetahui kemampuan perawat di bidang pengetahuan dan keterampilan khususnya dalam pelaksanaan asuhan keperawatan dan dasar dalam pengembangan perawat serta membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Kinerja perawat yang baik merupakan kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan (Ritoga and Damanik, 2018).

Kepuasan kerja perawat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat. Kepuasan kerja dapat menentukan tinggi rendahnya kinerja perawat hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kepuasan kerja yang diharapkan dapat meningkatkan juga kinerja para perawat sehingga tujuan organisasi rumah sakit dapat dicapai. Tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh perawat tentu memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga menyebabkan prestasi kerja yang maksimal. Sebaliknya, prestasi kerja menjadi buruk jika kepuasan kerja perawat rendah. Perawat menjadi tidak bersemangat dalam bekerja dan hal ini tentu saja berpengaruh bagi organisasi. Oleh karena itu, penilaian kepuasan kerja perawat menjadi sangat penting dalam persaingan di era globalisasi ini (Irenawati, 2020).

Menurut Spector (1997) Kepuasan kerja secara aspek lebih menekankan pada besarnya derajat kepuasan seseorang terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya, misalnya mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan untuk berkembang, dan sebagainya. Pendekatan ini digunakan apabila perhatian utama ditujukan pada gabungan dari sikap-sikap yang saling berhubungan mengenai berbagai aspek. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi

retensi karyawan, mengurangi tingkat absensi, meningkatkan produktivitas kerja dan meningkatkan kinerja.

Tasneem et al., (2018) menemukan bahwa kepuasan keseluruhan rendah di setiap rumah sakit dengan berbagai dimensi pekerjaan global 55,1% tidak puas dengan remunerasi, 52,8% tidak puas dengan peluang promosi, 55,1% tidak puas dengan penghargaan. Semua hasil ini berkenaan dengan gaji, peluang promosi, manfaat dan penghitungan dengan temuan yang disajikan dalam penelitian ini mencerminkan kepuasan kerja pada petugas layanan kesehatan masyarakat di Pakistan.

Berdasarkan penelitian Aiken et al., (2011) ditemukan bahwa sebanyak 60% perawat di Korea Selatan dan Jepang merasa tidak puas dan kelelahan dalam merawat pasien hal tersebut disebabkan karena lingkungan kerja yang buruk. Lu et al., (2007) menemukan bahwa 512 perawat di Beijing merasa tidak puas dengan gaji yang diterima. 53,7% perawat menyatakan kepuasan terhadap pekerjaan dan 79,2% perawat merasa tidak puas dengan gaji mereka. Dari penelitian 2.250 perawat dari 19 rumah sakit di Shanghai, (Liu et al., 2011) melaporkan bahwa 50,2% perawat tidak puas dengan pekerjaan mereka hal tersebut dipengaruhi oleh hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja, penghargaan ekstrinsik, seperti hak cuti tahunan, tingkat gaji dan non-tunjangan gaji yang menyebabkan ketidakpuasan paling besar. Sedangkan penelitian Ning et al., (2009) sebanyak 650 perawat dari 6 rumah sakit di Harbin, Cina ditemukan bahwa perawat paling tidak puas dengan beban kerja dan kompensasi yang diberikan. Begitupun Liu et al., (2013) melaporkan

bahwa lebih dari 50% perawat tidak puas dengan pekerjaan mereka di provinsi Guandong.

Penelitian Pietersen (2005) menunjukkan bahwa di seluruh rumah sakit pemerintah di Kabupaten Capricorn Provinsi Limpopo, Afrika selatan, sebanyak 57% responden (terlepas dari usia dan pangkat) tidak puas dengan kondisi kerja mereka. Analisis yang lebih rinci menunjukkan bahwa mayoritas merasa bahwa pekerjaan itu tidak menyenangkan (61%). Mereka juga mengindikasikan kondisi kerja di rumah sakit adalah yang terburuk yang pernah mereka alami selama ini dalam kehidupan kerja mereka (69%). Namun, kebanyakan dari mereka (59%) menunjukkan bahwa kondisi kerja tidak buruk bagi kesehatan mereka. Secara keseluruhan, sebagian besar staf perawat (63%) tidak puas dengan atasan mereka. Lebih khusus lagi, sebagian besar responden (65%) menunjukkan bahwa atasan mereka tidak mendukung mereka. Juga, 68% menunjukkan bahwa atasan mereka membuat mereka kesal. Namun, tidak ada banyak perbedaan antara responden yang menunjukkan bahwa atasan mereka tidak memahami masalah mereka (55%), dan mereka yang merasa bahwa atasan mengerti (45%). Mayoritas responden tidak senang dengan bayaran (61%). Mereka merasa bahwa mereka tidak dibayar cukup untuk apa yang mereka lakukan (79%) atau bahwa remunerasi kurang dari apa yang layak mereka terima (77%).

Di Indonesia, beberapa penelitian tentang kepuasan kerja perawat sudah banyak dilakukan antara lain penelitian oleh (Barahama, Katuuk and Oroh, 2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat di Ruang Perawatan

Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado kurang puas sebanyak 30 responden (51,7%) sedangkan yang puas sebanyak 28 responden (48,3%). Penelitian oleh (Musmiler, Arif and Wahyudi, 2020) juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh (51,4%) perawat pelaksana di RSUD dr. Rasidin Padang menyatakan ketidakpuasan kerja dan lebih dari separuh (59,7%) perawat pelaksana menyatakan kesempatan promosi kurang baik. Kepuasan kerja perawat juga disebabkan karena jumlah kompensasi yang didapatkan selama bekerja tidak sesuai dengan Upah Minimum Kabupaten (UMK).

Penelitian yang dilakukan Bachtiar (2016) di rumah sakit umum Asy Syaafi Pamekasan Madura menunjukkan bahwa penyebab ketidakpuasan perawat yang terbesar terletak pada gaji khususnya dalam hal sistem penggajian dengan persentase sebesar 45%. Sedangkan untuk faktor motivator, penyebab ketidakpuasan perawat yang terbesar terletak pada pengakuan khususnya dalam hal ini sistem pemberian insentif dengan presentase sebesar 36,4%.

Sebanyak 50% perawat di Indonesia mengalami stress akibat kerja. Akibatnya perawat yang mengalami stress karena beban kerja sering datang terlambat, bahkan dari data yang didapatkan banyak perawat yang izin karena kesehatannya terganggu atau sakit. Dari penelitian dapat diketahui bahwa beban kerja yang diberikan rumah sakit dirasa masih tinggi, sehingga perawat mengalami penurunan kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari waktu penyelesaian tugas, waktu istirahat, tingkat kesulitan, resiko pekerjaan masih tinggi dan belum sesuai dengan harapan perawat karena kompensasi belum

sesuai dengan tuntutan kerja yang diberikan perusahaan (Safitri and Astutik, 2019).

Karimah (2017) menemukan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit pemerintah Kota Makassar sebesar 63,87%. Variabel yang menentukan kepuasan kerja dalam penelitian ini terdiri dari prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, promosi, gaji, supervisi, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi rumah sakit, hubungan interpersonal, status, dan keamanan. Tingkat kepuasan kerja perawat berdasarkan variabel penelitian yaitu, prestasi 81,2%, pengakuan 75,4%, pekerjaan itu sendiri 81,2%, tanggung jawab 85,5%, promosi 59,4%, gaji 73,9%, supervisi 71%, kondisi kerja 52,2%, kebijakan dan administrasi rumah sakit 65,2%, hubungan interpersonal 78,3%, status 72,5%, dan keamanan 65,2%.

Oleh karena itu, mengacu pada teori Spector dan penelitian yang telah dipaparkan terkait dengan kepuasan kerja dapat dikatakan bahwa salah satu keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien maka memerlukan perawat yang merasa puas dalam pekerjaannya. Sehingga, penting untuk dilakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Lamadukkelleng Kabupaten Wajo”.

RSUD Lamadukkelleng merupakan rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Jalan Kartika Chandra Kirana, Nomor 9, Sengkang, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kadir (2017) di RSUD Lamadukkelleng diperoleh data dari 115 responden, menunjukkan bahwa

sebanyak 40,9% perawat merasa tidak puas dengan pekerjaannya sehingga berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain ketidakpuasan dalam pekerjaan penelitian ini juga menunjukkan sebanyak 68,7% perawat mengalami konflik peran. Penyebab ketidakpuasan dan konflik peran yang dirasakan perawat tersebut yaitu stress kerja yang dialami perawat sehingga berdampak pada kepuasan kerja, peningkatan karir, kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih lanjut dan kurangnya penghargaan bagi perawat.

Berdasarkan penilaian kinerja perawat yang dilakukan Haeruddin & Batara (2019) pada bulan Mei di ruang rawat inap RSUD Lamadukkelleng didapatkan 81 perawat pelaksana memiliki tingkat kinerja kurang baik sebanyak 54,7%. Pada bulan Juni perawat pelaksana memiliki tingkat kinerja kurang baik sebanyak 60% dan pada bulan Juli persentase tingkat kinerja kurang baik sebanyak 65%. Artinya selama 3 bulan terakhir tersebut tingkat kinerja perawat semakin menurun dan tentu saja berpengaruh terhadap ketidakpuasan kerja pada perawat. Selain itu sebanyak 30% perawat yang tidak dapat menangani masalah sehingga meminta bantuan terhadap perawat senior. Ketika rapat, hanya 25% yang memberikan masukan sehingga yang lain tidak ada kontribusi dalam setiap pertemuan. Selain itu, sebanyak 40% perawat masih kebingungan ketika dihadapkan dengan pekerjaannya dalam waktu bersamaan dan masih adanya perawat yang merasa tertekan akan pekerjaannya.

Penelitian (Ramadan, Haerunnisa and Wardanengsih, 2019) menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Pasien mengeluh pada aspek penerimaan dimana pasien mengeluh tidak adanya senyum salam dan sapa saat pasien masuk dalam ruang perawatan, selain itu kurangnya interaksi dalam aspek komunikasi perawat saat melakukan tindakan. Interaksi perawat dengan pasien dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan di rumah sakit sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan dari hal tersebut, peneliti bermaksud melihat “Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dikemukakan perumusan masalah “Bagaimana gambaran kepuasan kerja perawat Di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo tahun 2021?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap gaji di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.

- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap promosi di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap supervisi di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap tunjangan di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap penghargaan di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- f. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap peraturan/prosedur di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- g. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap rekan kerja di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- h. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap pekerjaan itu sendiri di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.
- i. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja perawat terhadap komunikasi di RSUD Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo Tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang kesehatan masyarakat khususnya

manajemen rumah sakit serta menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti lainnya mengenai kepuasan kerja perawat di RSUD Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja perawat di RSUD Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan penerapan ilmu-ilmu manajemen rumah sakit yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengetahuan serta pengalaman peneliti mengenai permasalahan nyata di rumah sakit.

4. Bagi Program Studi Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini dapat dijadikan referensi terkait gambaran kepuasan kerja di RSUD Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Robbin & Judge mendefinisikan kepuasan kerja “ *Job satisfaction describes a positive feeling about a job, resulting from an evaluation of its characteristics.*” yang berarti kepuasan kerja menjelaskan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Robbin & Judge menitikberatkan kepuasan kerja dengan perasaan positif tentang pekerjaan itu, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Kepuasan kerja menunjukkan perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, rekan kerja, beban kerja, dan pengawasan atau supervisi. Kepuasan kerja merupakan suatu tanda apakah suatu organisasi telah dikelola dengan baik atau tidak. Pegawai yang memahami tugas dan fungsi dari suatu pekerjaan yang diembankan akan membentuk kepuasan kerja sesuai dengan kemampuan dan beban kerja yang didapatkan (Puri S and Wisnu W, 2020).

Kepuasan kerja menurut Colquitt, Lepine & Wesson (2019) dalam Raja Oloan Tumanggor (2018:58) adalah persepsi seseorang mengenai pekerjaan yang sedang dilakukan, serta apa yang ada dalam pikiran mereka mengenai pekerjaan tersebut. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mengalami perasaan positif baik ketika mereka berpikir tentang tugas dan tanggungjawab ketika bekerja. Sedangkan menurut Locke dalam (Hamidifar, 2009), kepuasan kerja didefinisikan sebagai respons emosional positif dari penilaian tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, kondisi kerja, pengawasan (supervisi), pekerjaan itu sendiri, kemajuan, kompensasi, hubungan interpersonal, pengakuan, pemberdayaan serta kebijakan dan administrasi.

Menurut Rivai dalam (Sompie, Taroreh and Lumintang, 2019) bahwa kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan senang maupun tidak senang, puas maupun tidak puas dalam bekerja. Kepuasan kerja mencerminkan bagaimana sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Kepuasan kerja tidak menunjukkan seberapa keras dan baik seseorang dalam bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tersebut (Nabawi, 2019).

Kepuasan kerja merupakan sikap (tindakan-kognisi), perasaan senang (ungkapan-afeksi), atau kesenjangan (gap) antara apa yang telah

diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja (Rahayu and Onida, 2020).

2. Teori Kepuasan Kerja

Berbagai teori yang menjelaskan tentang kepuasan kerja; teori telah dibagi menjadi dua kategori, ini adalah teori isi dan teori proses.

a. *Two Factor Theory to Frederick Herzberg (1959)*

Two Factor Theory yaitu teori yang beranggapan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Sehingga diartikan bahwa kepuasan kerja dan juga ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinue. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Frederick (dalam Luthans, 2005).

b. *Menurut Robbins and Judge (2009:40)*

Kepuasan kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Keyakinan bahwa karyawan yang merasa puas jauh lebih produktif bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas telah menjadi prinsip dasar diantara para manajer selama bertahun-tahun.

c. *Job Characteristics Theory (Hackman & Oldham (1975-76))*

Hackman dan Oldham (1980) perumusan asli dari teori karakteristik pekerjaan berpendapat bahwa hasil redesain pekerjaan dipengaruhi oleh beberapa moderator. Yang menonjol di antara para moderator ini adalah perbedaan sejauh mana berbagai individu atau karyawan menginginkan pengembangan pribadi atau psikologis. (Perry et al., 2006 dalam Khan dan Nawaz, 2010). Ada lima karakteristik kerja yang dapat memotivasi karyawan dalam mendapat kepuasan kerja, yaitu: variasi keterampilan, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi, dan umpan balik. Kelima karakteristik kerja tersebut akan mempengaruhi tiga kondisi psikologis bagi karyawan, yaitu keberartian kerja (*meaningfulness of work*), pengetahuan tentang hasil kerja dan tanggung jawab terhadap hasil kerja (Semuel, 2003).

d. *Job satisfaction according to Gilmer (1966)*

Gilmer (1966) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja adalah hasil dari berbagai sikap yang dipegang seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap faktor-faktor terkait dan terhadap kehidupan secara umum.

e. *Job Satisfaction according to Spector (1997)*

Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek

dari pekerjaannya. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa jauh seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti rekan kerja, gaji, karakteristik pekerjaan, maupun atasan. Kepuasan kerja adalah satu set perasaan dan emosi yang *favorable* dan *unfavorable* mengenai bagaimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

f. *Goal Setting Theory (Edwin Locke, 1968)*

Pada akhir 1960-an, Edwin Locke berpendapat bahwa niat, dinyatakan sebagai tujuan, dapat menjadi sumber utama motivasi dan kepuasan kerja (Shajahan & Shajahan, 2004 dalam Khan dan Nawaz, 2010). Beberapa tujuan spesifik mengarah pada peningkatan kinerja. Misalnya, tujuan yang sulit, ketika diterima, menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tujuan yang mudah dan umpan balik mengarah ke kinerja yang lebih tinggi daripada tidak ada umpan balik. Demikian pula, tujuan 'keras tertentu' menghasilkan tingkat output yang lebih tinggi daripada tujuan 'umum' dari 'melakukan yang terbaik'.

Selain itu, orang akan melakukan lebih baik ketika mereka mendapatkan umpan balik tentang seberapa baik mereka menyatakan terhadap tujuan mereka karena umpan balik membantu mengidentifikasi perbedaan antara apa yang telah mereka lakukan dan apa yang ingin mereka lakukan. Studi yang

menguji teori penetapan tujuan telah menunjukkan keunggulan tujuan yang spesifik dan menantang dengan umpan balik, sebagai kekuatan yang memotivasi (Robbins, 2005 dalam Khan dan Nawaz, 2010).

3. Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memunculkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini akan tampak pada sikap positif individu terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja di tempat kerja telah dinyatakan berdasarkan penelitian (Rikomah, 2017), sembilan aspek kepuasan kerja oleh Spector (1997) mendefinisikan indikator yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini, Sembilan Aspek Kepuasan Kerja digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan kreatif. Setiap aspek didefinisikan dalam beberapa buku seperti yang disebutkan di bawah ini:

a. Gaji

Gaji adalah suatu imbalan berupa uang yang diterima oleh karyawan dari hasil jasa mereka dalam memberikan tenaga dan pikiran mereka untuk mencapai tujuan dari perusahaan (Hasni, 2020b). Gaji merupakan upah yang diberikan kepada karyawan yang telah bekerja pada sebuah perusahaan atau instansi tertentu. Setiap karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan berhak mendapatkan gaji sesuai peraturan atau ketentuan yang ada di perusahaan tersebut.

b. Promosi

Promosi yaitu kepuasan atas peluang promosi didapatkan. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk mendapatkan kenaikan jabatan atukah hanya diperuntukkan bagi sebagian orang saja. Setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

c. Supervisi

Supervisi yaitu kepuasan pada atasan dalam memberikan tugas managerial. Sebagaimana disebutkan Piet A. Sahertian, 2010:19 (dalam Astuti, 2017) Supervisi merupakan sebuah upaya pemberian layanan kepada guru-guru baik secara individual maupun secara kelompok dengan tujuan memperbaiki pengajaran, termasuk menstimulasi, menyeleksi pertumbuhan jabatan dan perkembangan serta merevisi tujuan.

d. Tunjangan

Tunjangan yaitu kepuasan yang didapat melalui tunjangan berupa fasilitas, liburan dan yang lain. Sebagaimana disebutkan Kadarisman, 2014 (dalam Wardana and Agustina, 2018) Tunjangan merupakan bentuk penghargaan terhadap penyerahan serta pemberian segenap hasil kerja (*performance*) pegawai kepada organisasi, maka organisasi

memberikan *reward* sebagai sumber nafkah bagi karyawan yang bersangkutan.

e. Penghargaan

Penghargaan yaitu kepuasan didapat dari penghargaan atas kinerja yang baik. Sebagaimana disebutkan (Prabu and Wijayanti, 2016) Penghargaan merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya, baik penghargaan yang bersifat intrinsik ataupun ekstrinsik. Penghargaan didasarkan pada asa keadilan dalam pemberiannya, apresiasi atas prestasi kerja yang diraih sudah tentu akan meningkatkan kinerja dalam diri pegawai.

f. Peraturan/prosedur kerja

Peraturan atau prosedur kerja yaitu kepuasan pada prosedur kerja yang ada. Sebagaimana disebutkan (Angriani, Jafar and Muchlis, 2020) prosedur kerja merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan seara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan.

g. Rekan kerja

Rekan kerja yaitu kepuasan pada hubungan antar rekan kerja. Sebagaimana disebutkan (Ruhayu, Hamzah and Hamid, 2020) rekan kerja yang mendukung adalah sampai sejauh mana rekan kerja bias

bersahabat, kompeten dan mendukung kesesuaian kepribadian pekerjaan adalah kecocokan yang tinggi antara seseorang karyawan dan pekerjaan yang menghasilkan seorang individu terpuaskan.

h. Pekerjaan

Pekerjaan yaitu kepuasan pada pekerjaan yang dilakukan. Sebagaimana disebutkan Aziri, 2011 (dalam Puspitawati and Atmaja, 2020) bahwa kepuasan kerja sebagai kondisi perasaan pegawai tentang hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan tempat kerja. Kepuasan kerja merupakan kepuasan untuk menjalankan pekerjaannya dengan memperoleh hasil kerja dan suasana lingkungan kerja yang baik.

i. Komunikasi

Komunikasi yaitu adanya komunikasi yang baik dalam organisasi. Sebagaimana disebutkan (Putri, Endri and Effendi, 2020) komunikasi interpersonal merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan berkomunikasi, karyawan tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi secara tidak sadar juga menentukan kadar hubungan emosional dengan lawan bicara kita. Semakin baik komunikasi maka semakin terbuka hubungan interpersonalnya dan semakin baik hubungan antara karyawan maka akan semakin meningkat kepuasan kerjanya.

Menurut Sutrisno, 2009 (dalam Noor, Rahardjo and Ruhana, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor,

antara lain: faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, serta faktor finansial. Sedangkan menurut Chiselli dan Brown (dalam Noor, Rahardjo and Ruhana, 2016) terdapat beberapa faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu kedudukan, pangkat jabatan, umur, jaminan *financial* dan jaminan sosial, serta mutu pengawasan. Dapat disimpulkan bahwa gaji, pekerjaan, promosi serta pemimpin merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

B. Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Rikomah, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit melaksanakan upaya kesehatan dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat. Pemerintah ikut berperan dengan menerbitkan berbagai

aturan untuk menciptakan situasi bisnis yang lebih baik. Peluang inilah yang dapat dimanfaatkan oleh para investor untuk membuka dan mengembangkan berbagai jenis pelayanan kesehatan (Dewi and Darma, 2019).

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut UU No 44 Tahun 2009 Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut maka rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan:

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Didalam Permenkes RI No. 56 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit, berdasarkan bentuknya, rumah sakit dapat digolongkan menjadi:

- a. Rumah Sakit Menetap, merupakan rumah sakit yang didirikan secara permanen untuk jangka waktu lama untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.
- b. Rumah Sakit Bergerak, merupakan rumah sakit yang siap guna dan bersifat sementara dalam jangka waktu tertentu dan dapat dipindahkan dari satu lokasi ke lokasi lain. Rumah sakit bergerak umumnya berbentuk bus, kapal laut, karavan, gerbong kereta api, atau kontainer.
- c. Rumah Sakit Lapangan, merupakan rumah sakit yang didirikan di lokasi tertentu selama kondisi darurat dalam pelaksanaan kegiatan tertentu yang berpotensi bencana atau selama masa tanggap darurat bencana.

Berdasarkan jenis pelayanannya Rumah sakit terdiri atas Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D. Penetapan klasifikasi rumah sakit dibagi berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, bangunan dan prasarana (Menkes RI, 2014).

Sedangkan Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah sakit khusus diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas A, Kelas B, dan Kelas C.

Berdasarkan pengelolaannya, rumah sakit dibagi atas :

- a. Rumah Sakit Umum Publik/Pemerintah, merupakan rumah sakit umum milik pemerintah, baik pusat maupun daerah, Departemen Pertahanan dan Keamanan, maupun Badan Usaha Milik Negara. Rumah sakit umum pemerintah dapat dibedakan berdasarkan unsur pelayanan pelayanan, fisik dan peralatan menjadi empat kelas yaitu rumah sakit umum Kelas A, B, C, dan D.

b. Rumah Sakit Umum Swasta, terdiri atas :

- 1) Rumah Sakit Umum Swasta Pratama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas D.
- 2) Rumah Sakit Umum Swasta Madya, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum dan spesialisik dalam empat cabang, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas C.
- 3) Rumah Sakit Umum Swasta Utama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum, spesialisik dan subspecialistik, setara dengan rumah sakit pemerintah kelas B.

C. Matriks Penelitian Terdahulu

Adapun matriks penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
1.	(Rusmanwadi, Arif and Julita, 2013)	Hubungan Faktor Individual, Sosial dan Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2013	a. Minat b. Sikap c. Interaksi sesama perawat d. Interaksi dengan atasan e. Kondisi kerja f. Pengawasan	Seluruh tenaga perawat yang berdinasi di IGD RS DR M Djamil Padang yang berjumlah 45 orang	Desain penelitian menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Terdapat hubungan bermakna antara faktor minat, sikap, interaksi dengan atasan dan pengawasan dengan tingkat kepuasan kerja perawat, dimana faktor yang paling dominan berhubungan yaitu faktor pengawasan.
2.	(Putra, Musnadi and Majid, 2014)	Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi dan Pengembangan	a. Budaya organisasi b. Kompensasi c. Pengembangan	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pada BLUD RSJA yang berjumlah 137 orang	Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis	Semua variabel mempunyai pengaruh baik secara langsung

		<p>Karir terhadap Kepuasan Kerja Perawat serta Dampaknya terhadap Kinerja Perawat Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa Aceh</p>	<p>Karir d. Kepuasan kerja e. Kinerja perawat</p>	<p>perawat</p>	<p>penelitiannya yaitu analisis jalur (<i>path analysis</i>)</p>	<p>dan tidak langsung dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat. Budaya organisasi, kompensasi dan pengembangan karir menjadi salah satu faktor yang dapat dijadikan indikator bagi pimpinan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kinerja perawatan, sehingga dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai tingkat keberhasilan organisasi dalam meningkatkan</p>
--	--	---	---	----------------	--	--

						pelayanan kepada masyarakat.
3.	(Wolo and Trisnawati, 2015)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSUD TNI AU Yogyakarta	a. Gaji b. Promosi c. Supervisi d. Rekan kerja	Sampel yang diambil menggunakan purposive sampling sesuai dengan kriteria sampel sebanyak 71 orang	Metode penelitian ini adalah menggunakan metode regresi linear berganda	Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel gaji, promosi, supervisi, rekan sekerja, pekerjaan itu sendiri, dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di RSP TNI AU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta.
4.	(Permatasari, Pasinringi and Kadir, 2018)	Pengaruh <i>Public Service Motivation</i> terhadap	a. <i>Public Service Motivation</i> b. <i>Atraction to Public</i>	Sampel dalam penelitian ini sebanyak 142 orang perawat pelaksana RSUD Haji Makassar yang berstatus	Penelitian yang digunakan adalah penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Public Service</i>

		Kepuasan Kerja Perawat RSUD Haji Makassar	<i>Participation</i> c. <i>Commitment to Public Values</i> d. <i>Compassion</i> e. <i>Self Sacrifice</i> f. Kepuasan Kerja	Pegawai Negeri Sipil (Tetap)	kkuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional study</i>	<i>Motivation</i> maupun dimensinya yaitu <i>Atraction to Public Participation, Commitment to Public Values, Compassion</i> dan <i>Self Sacrifice</i> berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Artinya semakin tinggi tingkat <i>Public Service Motivation</i> serta dimensi yang disebutkan akan meningkatkan pula kepuasan kerja yang dirasakan perawat. Dimensi <i>Compassion</i> menunjukkan
--	--	---	--	------------------------------	---	--

						pegaruh yang paling besar terhadap kepuasan kerja perawat.
5.	(Widodo, Sulisno and Suryawati, 2020)	Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan b. Beban kerja c. Kepemimpinan d. Kepuasan kerja 	Sampel yang diambil adalah 88 perawat yang memenuhi beberapa kriteria yaitu bersedia berpartisipasi dalam penelitian, telah tersosialisasi pedoman perilaku perawat syariah, tidak dalam keadaan cuti hamil/melahirkan/tahunan dan tidak sedang mengikuti pendidikan/pelatihan.	Metode Penelitian menggunakan studi <i>cross sectional</i> dengan teknik pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i> .	Penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan, beban kerja, dan kepemimpinan, masing-masing memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja tertutupi oleh pengaruh dua faktor lain. Kepemimpinan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh

						terhadap kepuasan kerja dibandingkan dengan penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan dan beban kerja.
6.	(Satriani, Abdullah and Harun, 2019)	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) serta Insentif terhadap Kepuasan Kerja Perawat Melalui Motivasi Kerja Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) b. Insentif c. Motivasi Kerja 	Semua perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap sebanyak 131 orang	Metode penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan Regresi Linear Berganda	Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel pendidikan dan pelatihan (diklat), dan insentif, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Pendidikan dan pelatihan (diklat), dan insentif berpengaruh

						positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat, dan insentif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di ruang rawat inap rumah sakit Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang.
7.	(Bachtiar, 2016)	Analisis kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Paru Pamekasan, Madura.	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi b. Gaji c. Kondisi pekerjaan d. Status kerja e. Jaminan 	11 Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Paru Pamekasan	<i>Cross sectional</i>	Dalam penelitian ini penyebab ketidakpuasan perawat yang terbesar terletak

			<p>pekerjaan</p> <p>f. Prestasi</p> <p>g. Pengakuan</p>			<p>pada gaji khususnya dalam hal sistem penggajiandengan persentase sebesar 45%. Sedangkan untuk faktor motivator, penyebab ketidakpuasan perawat yang terbesar terletak pada pengakuan khususnya dalam hal sistem pemberian isentif dengan persentase sebesar 63,4%</p>
8.	(Kolibu and Rachmi, 2014)	Faktor-faktor <i>Hygiene</i> dan <i>Motivator</i> . Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Perawat di	<p>a. Hygiene</p> <p>b. Motivator</p>	Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah perawat yang telah bekerja di rumah sakit minimal selama 1 tahun berjumlah 67 orang	Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Sebagian besar responden merasa puas dengan variabel <i>hygiene</i> dan <i>Motivator</i> terbukti secara

		Rumah Sakit Baptis Batu			<i>study.</i>	stimultan mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit Baptis Batu. Dari hasil penelitian masih terdapat responden yang merasa sangat tidak puas, tidak puasa dan sedikit puas terhadap variabel <i>hygiene</i> dan <i>motivator</i> . Hal ini mempengaruhi kinerja perawat di RSBB. Hasil penelitian ini juga menunjukkan masih terdapat perawat yang berkeinginan untuk keluar dari
--	--	----------------------------	--	--	---------------	---

						rumah sakit, hal ini harus diwaspadai oleh pihak rumah sakit dikarenakan jika hal ini terjadi akan memberikan dampak yang merugikan bagi rumah sakit.
9.	(Mita and Maulana, 2020)	Pelaksanaan Fungsi Manajemen dan Kondisi Kerja Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat	a. Fungsi manajemen b. Kondisi kerja	Pemilihan sampel menggunakan teknik total sampling dari 8 ruang rawat inap dan didapatkan jumlahnya sebanyak 153 responden	Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional menggunakan pendekatan <i>cross sectional study</i>	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara fungsi manajemen dengan kepuasan kerja dengan kekuatan korelasi sedang yang artinya

						<p>semakin baik persepsi perawat terhadap pelaksanaan fungsi manajemen yang dilakukan oleh manajer maka akan semakin puas perawat terhadap pekerjaannya begitupun dengan kondisi kerja dimana terdapat 39% perawat merasa beban kerja yang berlebihan. Keadaan tersebut dapat memicu adanya stress kerja pada perawat namun meskipun seseorang mengalami stress kerja</p>
--	--	--	--	--	--	---

						ditempat kerja tapi hal tersebut tidak menyebabkan kepuasan kerja tidak tercapai.
10.	(Farhadjafari <i>et al.</i> , 2014)	<i>Staff's Job Satisfaction Survey in Tehran's Teaching Hospitals</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kondisi kerja b. Hubungan dengan rekan c. Penghasilan dan laba d. Lembur e. Keamanan kerja f. Manajemen supervisi g. Manajemen kebijakan h. Hubungan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi 	420 pekerja di rumah sakit pendidikan di Terhan	Deskriptif <i>Cross Sectional</i>	Berdasarkan dari pertanyaan yang diberikan ke responden untuk menunjukn kepuasan mereka berdasarkan faktor dan aspek yang ditanyakan, 71,9% merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka hanya 28.1% yang merasa puas dengan pekerjaan mereka penghasilan dan keuntungan

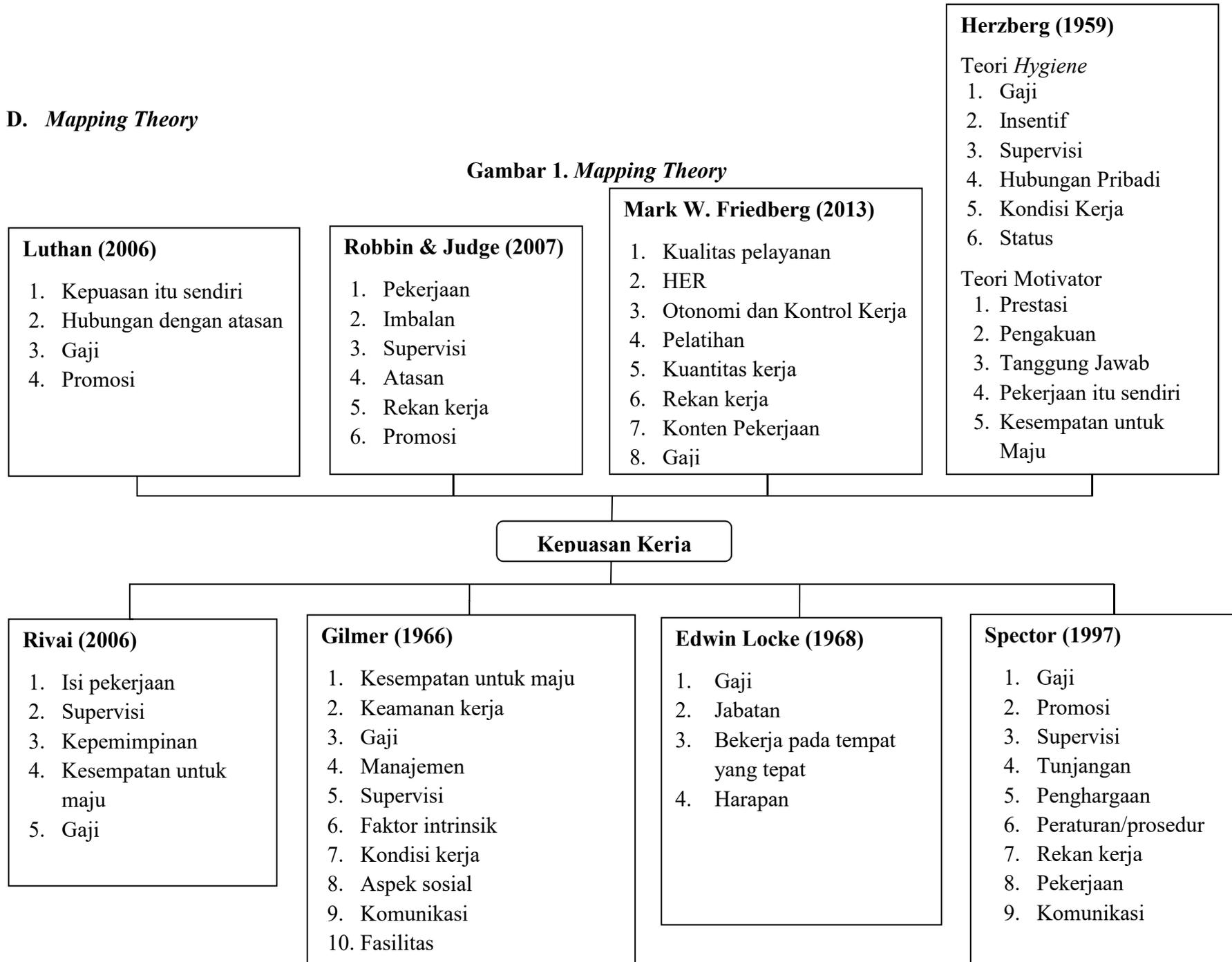
						adalah aspek ketidakpuasan yang paling tinggi yaitu 90.9%
11.	(Ali and Wajidi, 2013)	<i>Factors Influencing Job Satisfaction in Public Healthcare Sector of Pakistan</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Lingkungan kerja b. Peluang berkembang c. Desakan waktu d. Promosi e. Kompensasi 	200 orang dari profesi kesehatan dari The Twin Cities of Islamabad and Rawalpindi	Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis deskriptif	Kesempatan berkembang, promosi, kompensasi dan lingkungan pekerjaan memiliki pengaruh yang penting pada kepuasan kerja. Bahkan desakan waktu memiliki terkaitan dengan kepuasan di petugas kesehatan.
12.	(Kadir, 2017)	<i>The Effect of Role Stress, Job Satisfaction, Self-Efficacy and</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Role Conflict</i> b. <i>Job Satisfaction</i> c. <i>Self-Efficacy</i> 	Sampel penelitian yaitu 115 perawat dan 299 pasien diperoleh melalui teknik <i>probability</i>	Penelitian ini menggunakan desain studi	Ada pengaruh antara konflik peran dan ambiguitas

		<i>Nurses' Adaptability on Service Quality in Public Hospitals of Wajo</i>	<i>d. Adaptability</i>	<i>sampling</i>	<i>cross-sectional</i>	peran terhadap kepuasan kerja, efikasi diri dan adaptasi perawat. Terdapat perbedaan ambiguitas peran di ruang rawat inap, ruang kritis dan ruang gawat darurat. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling besar adalah dimensi reliabilitas yang berarti dimensi ini dianggap oleh pasien sebagai dimensi yang paling penting. Hasil nilai mean tingkat kinerja dimensi tangible
--	--	--	------------------------	-----------------	------------------------	---

						mempunyai nilai paling kecil, artinya perlu perhatian yang paling besar untuk perbaikan.
--	--	--	--	--	--	--

D. Mapping Theory

Gambar 1. Mapping Theory



E. Kerangka Teori

Gambar 2. Kerangka Teori



Keterangan:

: Variabel yang diteliti

Teori Spector (1997)