

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan yang berkualitas oleh pihak rumah sakit. Rumah sakit sebagai organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap penggunanya.

Dalam Depkes RI (2001), menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tuntutan yang sangat kompleks dengan padat masalah, padat ilmu dan padat modal. Oleh karena itu untuk dapat melaksanakan fungsi yang demikian kompleksnya rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional. Salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit yang memiliki proporsi terbesar dan berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam adalah tenaga perawat. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan profesional yang memiliki peran yang sangat penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan. Tenaga perawat berperan serta untuk menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga perawat dituntut memiliki kinerja yang baik agar menjamin mutu asuhan keperawatan, mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Gangguan jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara yang berpusat di kota Medan. Sebagai sebuah rumah sakit yang menangani orang-orang yang mengalami gangguan jiwa tentunya mendatangkan permasalahan tersendiri bagi perawat kesehatan di rumah sakit, tidak hanya kemampuan yang sesuai dengan bidang kerja, namun ketekunan dan ketahanan mental menjadi sesuatu yang penting yang harus dimiliki, terutama perawat yang dalam kesehariannya berhadapan dengan pasien gangguan jiwa.

Menurut Niken (2001), pelayanan keperawatan di rumah gangguan jiwa dilakukan oleh perawat kesehatan jiwa. Perawat kesehatan jiwa adalah bagian dari perawat umum tetapi khusus menangani pasien gangguan jiwa dan umumnya bekerja di rumah gangguan jiwa. Namun demikian ada sedikit perbedaan antara perawat umum dengan perawat kesehatan jiwa, dimana perawat umum lebih menitikberatkan pada kesehatan jasmani pasien meskipun kesehatan rohaninya tidak dilupakan sedangkan perawat kesehatan jiwa lebih menitikberatkan pada kesehatan rohani pasien tanpa mengesampingkan kesehatan jasmaninya. Selain itu kondisi mental pasien yang labil mengharuskan perawat untuk bersikap sabar dalam melakukan berbagai macam peranan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pasien. Perilaku pasien gangguan jiwa yang sulit diprediksikan dan berbahaya juga menuntut perawat untuk lebih berhati-hati dan waspada dalam memberikan perawatan. Di rumah gangguan jiwa, perawat juga memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat pada instansi yang diembannya karena tidak hanya

merawat kondisi fisik pasien saja, tetapi juga memberikan perawatan psikis dan usaha rehabilitasi.

Rasmun (2001), mengatakan bahwa pelayanan keperawatan di rumah gangguan jiwa seharusnya diberikan secara profesional dalam bentuk pelayanan asuhan keperawatan, khususnya pada tingkat individu dan keluarga. Untuk dapat memberikan keperawatan kesehatan jiwa yang holistic/komprehensif dan berkesinambungan, sangat diperlukan perawat dengan pengetahuan dan keterampilan khusus tentang keperawatan kesehatan jiwa sehingga memungkinkan mereka untuk dapat bekerja pada tiap tatanan pelayanan kesehatan (Keliat, 1995).

Menurut Yoga (2000), kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit haruslah terselenggara secara profesional dan menyeluruh sehingga dapat memberikan kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal itu, maka kualitas tenaga kesehatan yang berperan di rumah sakit haruslah benar-benar profesional dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempat ia bekerja. Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja yang dihasilkan secara berkesinambungan, manajemen memerlukan alat bantu yang nantinya bisa digunakan dalam pengambilan keputusan strategis bagi organisasinya yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi, salah satunya dengan melakukan survei kepuasan karyawan.

Mengelola sumber daya manusia bukan hal yang mudah karena menyangkut banyak faktor penting yang harus diperhatikan, salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari

perasaan pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya (Umar, 2008). Setiap individu akan memiliki kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada pada dirinya, karena pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat seseorang untuk bekerja (Gibson, 1996).

Menurut Hasibuan (2000), kepuasan kerja adalah salah satu ukuran yang harus dimasukkan ke dalam program perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien, teman sekerja maupun persoalan keluarga, itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat sehingga mengalami ketidakpuasan kerja.

Selanjutnya kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relatif, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku, karena perasaan terkait dengan perasaan seseorang. Maka kepuasan kerja didefinisikan sebagai sebuah sikap seorang perawat yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi dimana mereka bekerja (Robbins, 2001).

Menurut Wijono (2010), kepuasan kerja merupakan suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Locke (dalam Wijono, 2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran yang berhubungan dengan pengalaman-pengalaman kerja pada waktu

sekarang dan masa lalu daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang. Ia kemudian mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan bagi individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.

Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2008) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

Kepuasan juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan hidup perawat (Munandar, 2008). Perawat yang merasa sudah terpenuhi kebutuhan hidupnya akan mepersepsikan diri mereka sebagai perawat yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila salah satu atau sebagian kebutuhannya tidak terpenuhi.

Lebih lanjut kepuasan kerja merupakan salah satu komponen dari kepuasan hidup. Sehingga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan tenaga kerja. Apabila perawat tidak mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya, maka motivasi mereka akan turun, absensi dan keterlambatan akan meningkat, pelayanan pada pasien tidak baik dan menjadi semakin sulit untuk bekerja sama dengan mereka atau mengadakan suatu perubahan penting. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dari seorang perawat akan ikut menentukan kelangsungan operasional rumah sakit.

Menurut Robbins (2001) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Perawat peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Bagi kebanyakan perawat, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan seorang juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Lingkungan kerja terbagi atas dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi perawat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan (Sedarmayanti, 2001).

Howell dan Dipboye (dalam Munandar, 2008) menyatakan lingkungan kerja mempengaruhi sikap tenaga kerja terhadap pekerjaan dan organisasi, dan sikap ini secara langsung mempengaruhi besarnya upaya untuk melakukan pekerjaan. Manajemen perlu menciptakan lingkungan kerja yang akan menimbulkan sikap kerja yang positif terhadap pekerjaan dan organisasi. Sikap kerja yang positif menyebabkan tenaga kerja bekerja keras sehingga cenderung menjadi efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dari Mukti Wibowo (2014) bahwa lingkungan kerja non fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

karyawan. Selain itu lingkungan kerja non-fisik dapat dikatakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 53% atas kepuasan kerja karyawan, sementara 47% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Fenanti, T (2015) yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja non fisik dengan variabel kepuasan kerja guru. Hal ini dilihat nilai koefisien regresi sebesar 0,545, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,538 dan nilai signifikansi 0,000, yang artinya dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif pada kepuasan kerja guru. Hal ini menunjukkan bahwa keharmonisan lingkungan kerja non fisik dapat meningkatkan kepuasan guru dalam bekerja. Sebaliknya, lingkungan kerja non fisik yang tidak harmonis dapat menurunkan kepuasan kerja guru di SMA.

Berdasarkan wawancara terhadap perawat di Rumah Gangguan jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara mengatakan sebagai berikut:

“Saya sudah jenuh dengan pekerjaan ini karena bebannya sangat berat untuk menangani pasien ini, belum lagi tuntutan pekerjaan yang banyak, kadang adanya ketidaksepahaman antara teman-teman yang lain dan atasan yang kurang menghargai pekerjaan saya”. (Komunikasi Personal, 30 Desember 2016).

Informasi lainnya juga di dapatkan dari hasil wawancara terhadap beberapa perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara yang mengatakan bahwa mereka sering terjadinya perselisihan baik secara langsung maupun tidak langsung. Perselisihan dikarenakan kurangnya kesepahaman, kurangnya rasa saling menghargai, serta intensitas komunikasi

yang rendah sehingga hubungan antara atasan dengan bawahan maupun sesama perawat kurang harmonis. Mereka sering membicarakan isu-isu negatif yang belum tentu benar adanya baik itu antara atasan dengan bawahan maupun sesama perawat sehingga sering menyalahkan ketika ada masalah di pekerjaan.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap beberapa perawat di Rumah Gangguan jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara, perawat bersikap kasar seperti memarahi pasien dan kurang peduli ketika keluarga pasien meminta bantuan kepada perawat tersebut, tidak bersemangat dalam bekerja, dan sering mengobrol dengan teman sekerja pada saat jam kerja, makan dan membeli makanan disaat jam kerja, dan hubungan antara perawat kurang harmonis dilihat saling menyalahkan ketika ada pekerjaan yang belum diselesaikan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja Perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam organisasi termasuk di Rumah Sakit. Sebuah rumah sakit tidak akan berjalan optimal jika perawat tidak bekerja dengan optimal, dan salah satu yang mempengaruhi hal tersebut ialah kepuasan kerja. Seperti kita ketahui kepuasan kerja sangat penting bagi perawat, begitu juga dengan lingkungan kerja yang kondusif, tidak hanya lingkungan fisik saja tetapi lingkungan kerja non fisik juga



berpengaruh dalam memberikan rasa kenyamanan, sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat. Dalam hal ini, permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimana hubungan lingkungan kerja non fisik dengan kepuasan kerja perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian ini fokus meneliti hubungan lingkungan kerja non fisik meliputi struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerja sama antar kelompok dan kelancaran komunikasi dengan kepuasan kerja meliputi kepercayaan pada organisasi, memperhatikan kualitas kerja, komitmen organisasi dan lebih produktif pada perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah ada Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kepuasan Kerja pada Perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan lingkungan kerja non fisik dengan kepuasan kerja pada perawat di RS. Jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberi informasi tambahan dan memperkaya khasanah teori dalam bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi mengenai hubungan lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat:

- a. Bagi peneliti menambah pengetahuan tentang lingkungan kerja khususnya non fisik dengan kepuasan kerja pada perawat dan secara akademis dapat memberikan gambaran tentang pentingnya kepuasan dalam bekerja dan pengaruhnya terhadap loyalitas seorang perawat.
- b. Bagi para perawat, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada perawat mengenai kepuasan kerja yang selama ini dirasakan serta kaitannya dengan lingkungan kerja non fisik.
- c. Bagi pihak Rumah Sakit jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan kajian untuk meningkatkan kepuasan kerja pada perawat kesehatan jiwa. Selain itu diharapkan juga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Rumah Gangguan jiwa Prof. Dr. Muhammad Ildrem Provinsi Sumatera Utara dalam mengetahui kepuasan kerja yang dirasakan oleh para perawat.

- d. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.

