

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan kerja yang didefinisikan sebagai keadaan emosional positif atau menyenangkan yang didapatkan dari penilaian karyawan terhadap pengalaman kerja mereka sebelumnya, dikenal sebagai kepuasan kerja (Safitri & Astutik, 2019). Studi kepuasan kerja perawat banyak dilakukan di seluruh dunia, menyebutkan bahwa kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Jordania berada di tingkat rendah. Selain itu, kepuasan perawat diteliti secara internasional pada perawat asing yang bekerja di Myanmar, menunjukkan kepuasan kerja perawat ini berada pada tingkat sedang (AbuAlRub et al., 2016).

Penelitian tentang kepuasan kerja perawat di rumah sakit luar negeri, penelitian di negara Cina menemukan bahwa 54% perawat tidak puas dengan tempat kerja mereka (Liu et al., 2012). Penelitian lain menunjukkan data kepuasan kerja perawat rumah sakit di Shanghai masih rendah sebesar 60,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa banyak perawat di luar negeri yang tidak puas dengan pekerjaan mereka (Wang et al., 2015). Studi kepuasan kerja perawat yang dilakukan di Indonesia oleh (Barahama et al., 2019) menunjukkan bahwa 30 responden yaitu sebanyak 51.7% tidak puas dengan pekerjaan mereka di Ruang Perawatan Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahsan & Pradyanti (2019) di RSUD Mardi Waluyo Blitar, sebanyak 61 tenaga perawat menunjukkan kepuasan kerja mereka rendah yakni 2 orang (3,3%), kemudian data menunjukkan kepuasan kerja sedang sebanyak 42 orang (68,9%) dan hanya 17 orang (27,9%) menunjukkan

kepuasan kerja tinggi. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi dengan jumlah responden 34 tenaga perawat diperoleh beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga perawat. Faktor tersebut meliputi beban kerja tenaga perawat, rekan kerja, gaji, jam kerja dan status kepegawaian.

Studi pendahuluan dilakukan peneliti untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan tenaga perawat yang ada di Ruangan Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan tidak didapati tenaga perawat khususnya di Ruangan Instalasi Bedah Sentral sebagai fokus utama dalam penelitian yang membahas tentang kepuasan kerja tenaga perawat. Sehingga pada penelitian ini peneliti akan mencari hubungan kepuasan kerja tenaga perawat pada mutu pelayanan keperawatan dengan tenaga perawat di Ruang Instalasi Bedah Sentral sebagai fokus utama. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan diperoleh hasil sebanyak 3 tenaga perawat (12,5%) kurang puas terhadap rekan kerja dalam satu ruangan, sebanyak 7 tenaga perawat (29,2%) kurang puas terhadap beban kerja dan sebanyak 9 tenaga perawat (37,5%) cukup puas dengan pekerjaannya.

Data yang diperoleh peneliti dalam rentang waktu 3 bulan terakhir dari Februari – April jumlah pergantian tenaga perawat yang beradi di Ruangan Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi tidak mengalami perubahan. Tenaga perawat dalam ruangan tidak mengalami pergantian perawat dalam waktu singkat. Dalam rentang waktu tersebut juga diperoleh hasil rerata jumlah pasien sebanyak 15 – 20 pasien perhari. Dengan jumlah pasien tersebut dan jumlah tenaga perawat yang sedikit dapat berpengaruh terhadap beban kerja. Akibat dari pengaruh beban

kerja, tenaga perawat didapati melebihi jam kerja yang ditetapkan ditetapkan. Selain hal tersebut, rekan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga perawat. Ditandai dengan sebanyak 3 orang tenaga perawat merasa kurang puas terhadap rekan kerja, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga perawat. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terdapat beberapa faktor yang berpengaruh dari kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu layanan keperawatan yang ada di ruangan dan rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti “Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut : “Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi?”

## 1.3 Tujuan Penulisan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan kerja tenaga perawat di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.

3. Menganalisis hubungan kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit khususnya perilaku organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi profesi keperawatan

Sebagai pedoman dan pengembangan ilmu pengetahuan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi rumah sakit

Sebagai dasar untuk mengembangkan kebijakan dan mengoptimalkan kinerja pegawai atau perawat dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang bernilai unggul bagi rumah sakit.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai dasar dan sumber literasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi institusi

Sebagai sumber literasi serta arsip bagi institusi khususnya dalam hal meningkatkan pelayanan.

5. Bagi responden

Sebagai pedoman untuk mendapatkan pengalaman dan menambah wawasan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan khususnya mengenai kepuasan kerja perawat dan kinerja.