

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG TRIASE IGD  
RS.DR.M.DJAMIL PADANG  
TAHUN 2009**

*Penelitian manajemen keperawatan*



Oleh

**MIMI FEBRIANNY**  
BP. 07921038



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2009**

## ABSTRAK

Jumlah tenaga kesehatan yang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap profesinya masih kurang dan yang menjadi salah satu penyebab dari keadaan ini adalah rendahnya kepuasan kerja (*job satisfaction*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang. Desain penelitian menggunakan studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional studi* dimana populasi dan sampel adalah seluruh perawat pelaksana yang bertugas di Ruang Triase IGD yang berjumlah 24 orang, semuanya dijadikan responden. Pengolahan dan analisa data secara univariat dan bivariat untuk mengetahui hubungan faktor-faktor kepuasan kerja perawat dilakukan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 24 responden terdapat 13 orang responden (54,2%) menyatakan faktor insentif kurang, 14 orang responden (58,3%) menyatakan faktor supervisi kurang, sebagian besar responden yaitu 17 orang (70,8%) menyatakan hubungan interpersonal baik dan 13 orang responden (54,2%) menyatakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan baik, sebagian besar responden yaitu 15 orang (62,5%) menyatakan ketidakpuasan kerja. Hasil uji statistik tidak terdapat hubungan yang bermakna antara insentif dengan kepuasan kerja perawat ( $p=0,675$ ), terdapat hubungan yang bermakna antara supervisi dengan kepuasan kerja perawat ( $p=0,000$ ), tidak terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan interpersonal dengan kepuasan kerja ( $p=0,191$ ) dan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan, pelatihan dan pengembangan dengan kepuasan kerja perawat ( $p=0,105$ ). Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajerial keperawatan guna untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan gawat darurat.

Kata kunci : Kepuasan kerja, keperawatan gawat darurat  
Kepustakaan : 27(1996-2008)



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi yang mendunia saat ini membuat setiap kita harus bekerja lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan nilai saing yang semakin kompetitif. Peningkatan kualitas dan produktifitas kerja menjadi tuntutan dunia bisnis dan industri yang tidak bisa ditunda lagi bila ingin bersaing secara regional maupun global. Tuntutan kultural kerja ini juga menimpa pada organisasi jasa kesehatan yakni rumah sakit (Ilyas, 2002).

Rumah sakit merupakan suatu mata rantai di dalam pemberian pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis dan mempunyai fungsi utama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta sebagai rumah sakit pendidikan dan sebagai tempat penelitian (Nasir & Joehanno, 2006).

Sektor kesehatan seperti rumah sakit adalah institusi yang kompleks dan memiliki berbagai macam sumber daya profesi yang mayoritas tenaganya adalah tenaga keperawatan yang mempunyai kontak terus-menerus dengan pasien dan memberi asuhan keperawatan 24 jam dan hal ini sering dijadikan cermin keberhasilan pelayanan rumah sakit, sehingga segala permasalahan yang terjadi di rumah sakit akan secara otomatis memberikan dampak terhadap pelayanan keperawatan.

Tenaga perawat yang merupakan *the caring profession* mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan menentukan mutu pelayanan kesehatan, pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang unik dan berkesinambungan, merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya. Perawat merupakan barisan terdepan dalam memberikan pelayanan dengan berbagai persoalannya oleh karenanya dibutuhkan tenaga kesehatan yang profesional dan berkinerja tinggi (Wettriati, 2003).

Perawat sebagai salah satu sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit perlu dievaluasi secara berkala oleh manajer keperawatan. Kontribusinya dalam organisasi rumah sakit bukan hanya sikap dan pengetahuan saja tapi juga ketrampilan/ keahlian yang dimiliki karena yang dilayani adalah manusia yang kadang bersikap kritis terutama pada pelayanan pintu gerbang rumah sakit yaitu instalasi gawat darurat. Pelayanan gawat darurat berorientasi pada keselamatan pasien agar tidak mengalami kecacatan atau kematian dengan prinsip cepat, cermat dan akurat karena itu kualitas perawat turut menentukan kualitas pelayanan gawat darurat (Depkes RI, 2005).

Menyadari bahwa peran perawat penting untuk kemajuan rumah sakit maka manajemen sumber daya manusia menjadi hal yang sangat potensial untuk diperhatikan oleh pimpinan rumah sakit. Manajemen sumber daya manusia yang baik, memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena dengan mengetahui kepuasan kerja mereka terhadap pekerjaan dan lingkungan sehingga produktivitas mereka tetap baik dan mutu pelayanan dapat terus



dijaga karena keduanya merupakan sasaran terpenting dari rumah sakit (Soeroso, 2003).

Masalah kepuasan kerja dipandang sebagai salah satu yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dari seseorang. Salah satu gejala rusaknya kondisi suatu organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja (job satisfaction). Gejala ini juga merupakan bagian dari keluhan, rendahnya prestasi, masalah disipliner dan berbagai kesulitan lainnya (Davis, 2006).

Contoh kasus yang banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarga pasien adalah lambatnya respon, tidak cekatan dan asal-asalan. Di pihak lain juga ada juga keluhan tentang perawat yang kurang komunikatif dan pelayanan yang kurang ramah (Aditama, 2005). Yang lain adalah mungkin bisa terjadi salah obat, salah dosis, salah membaca label, salah menangani pasien atau yang lebih fatal salah transfusi darah. Contoh di luar negeri adalah tertinggalnya peralatan bedah dalam perut pasien. Contoh-contoh di atas adalah contoh kasus kesalahan yang dapat terjadi pada semua perawat, melihat kasus-kasus yang terjadi banyak sekali faktor yang mempengaruhinya diantaranya adalah kepuasan kerja ikut mempengaruhi kinerja perawat dalam melayani pasien.

Menurut Hasibuan (2002) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Sikap ini dicerminkan dengan moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja dan didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima



dengan apa yang diharapkan oleh pegawai dari pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat.

Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting untuk pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang diterima dari hasil pekerjaannya untuk memenuhi kebutuhannya. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya dan mereka merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak.

Perawat yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan berprestasi kerja lebih baik terutama dalam menciptakan kondisi yang positif di dalam lingkungan kerjanya (Handoko, 2002).

Menyadari pentingnya kepuasan kerja bagi perawat dalam meningkatkan kualitas kerja maka sumber daya manusianya menjadi hal yang sangat potensial untuk diperhatikan oleh pimpinan rumah sakit. Manajemen

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan mulai dari tanggal 10 Maret sampai 17 Maret 2009 di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat dengan responden sebanyak 24 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada perawat triase yang memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan.

#### A. Insentif Perawat di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang

**Tabel 1: Distribusi Frekuensi Responden Menurut Insentif di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang Tahun 2009**

No	Insentif	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	11	45,8
2	Kurang	13	54,2
	Total	24	100

Dari tabel diatas dapat diperoleh informasi bahwa dari 24 responden terdapat 13 orang responden (54,%) menyatakan insentif kurang.

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di ruang triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang Tahun 2009 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lebih dari separoh responden (54,2%) menyatakan insentif kurang di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang.
2. Lebih dari separoh responden (58,3%) menyatakan supervisi kurang dilakukan di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang.
3. Sebagian besar responden (70,8%) menyatakan hubungan interpersonal baik di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang.
4. Lebih dari separoh responden (62,5%) menyatakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan baik di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang.
5. Lebih dari separoh responden (62,5%) menyatakan ketidakpuasan kerja di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang.
6. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara insentif dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang ( $p=0,675$ ).
7. Terdapat hubungan yang bermakna antara supervisi dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Triase IGD.RS.DR.M.Djamil Padang ( $p=0,000$ )
8. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan interpersonal dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Triase IGD.RS.DR.M.Djamil Padang ( $p=0,191$ )



9. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan, pelatihan dan pengembangan dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Triase IGD RS.DR.M.Djamil Padang ( $p=0,105$ )

## **B. Saran**

1. Bagi manajerial keperawatan IGD diharapkan untuk lebih memperhatikan supervisi dengan baik, teratur dan berkesinambungan serta menganalisa kebutuhan perawat di Ruang Triase IGD sehingga permasalahan yang terkait dengan manajemen dapat diminimalisir meliputi peninjauan kembali pola pembagian insentif yang sesuai sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan perawat sebagai salah satu indikator pelayanan kesehatan di rumah sakit pada umumnya, khususnya pelayanan IGD sebagai unit organisasi yang didasarkan pada organisasi multidisiplin, multiprofesi dan terintegrasi.
2. Manajemen RS diharapkan dapat terus melakukan perbaikan dan mengevaluasi pelaksanaan supervisi dan kinerja supervisor di IGD
3. Bagi institusi pendidikan diharapkan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya manajemen keperawatan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneruskan penelitian lebih lanjut menyangkut kepuasan kerja perawat serta faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2002). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta ; PT. Rineka Cipta.
- Aditama (2006). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga*. Jakarta : UI-Press.
- Anoroga, P. (2003). *Psikologi Kerja*. Jakarta : Reineka Cipta.
- Arwani, dkk (2006). *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta ; EGC
- Anusirwan (2005). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Tanjung Pinang*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Davis (2006). *Prilaku Dalam organisasi*. Jakarta : Airlangga
- Depkes RI (2005). *Pedoman pelayanan gawat darurat di RS*.
- Fathoni, A (2006). *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta ; PT. Rineka Cipta.
- Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta ; PT. Rineka Cipta
- Handoko (2002). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta
- Husein (2004). *Metode Riset ilmu administrasi*, Jakarta, Gramedia.
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja, Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : FKM UI,
- Lismarni (2002). *Faktor internal dan eksternal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Pariaman*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Marwansyah dan Mukoram. (2003) *Managemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pusat Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung.
- Melani, H. (2008). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Non PNS di Ruang Rawat Inap RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Notoatmodjo, (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta ; PT. Rineka Cipta.