

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di zaman globalisasi sekarang ini, kesehatan adalah hal yang penting dan mahal, dimana bila kita sakit harus mengeluarkan biaya perawatan dan pengobatan yang semakin mahal dan tidak terduga. Hal ini disebabkan karena pengguna jasa yaitu pasien seringkali menilai kualitas rumah sakit tidak hanya melalui kualitas pengobatan, tetapi juga melalui kualitas pelayanan. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan. Perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia, diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Tidak terkecuali dengan rumah sakit “X” yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Rumah Sakit “X” merupakan rumah sakit Islam yang menawarkan pelayanan kesehatan berdasarkan syariah Islamiyah seperti pada saat keluar masuk ruangan pasien mengucapkan salam, dilakukan pembacaan doa-doa ayat suci al-quran melalui speaker yang diletakan pada masing-masing kamar rawat inap dan perawat juga memberikan saran-saran rohani seperti meminta pihak keluarga untuk ikut serta dalam memberikan doa bagi kesembuhan pasien serta mengingatkan untuk memperbanyak ibadah dan pada saat pasien wafat dikebumikan dengan cara islam. Rumah Sakit “X” memiliki moto yaitu melayani

pasien dengan menggunakan kasih sayang. Adapun visi dari Rumah Sakit “X” adalah terwujudnya rumah sakit Islam modern yaitu Rumah Sakit golongan C yang memiliki kapasitas ruangan yang memadai untuk segala macam golongan, memiliki peralatan yang lengkap dan mengikuti perkembangan zaman namun, Rumah Sakit X ini hanya mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis yang terbatas. Visi Rumah Sakit X yang lainnya adalah memiliki kemampuan yang handal mampu bersaing dan terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat dan konsumen sedangkan misi dari Rumah Sakit “X” adalah meningkatkan penataan sistem penyelenggaraan rumah sakit yang Islami agar fungsi dan aktivitasnya sesuai dengan kebutuhan dan pembangunan kesehatan masyarakat, meningkatkan pengelolaan rumah sakit yang berorientasi pada peningkatan kualitas, profesionalisme, otonomi dan kemandirian, akuntabilitas, kredibilitas dan evaluasi diri, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui terselenggaranya pelayanan medis dan perawatan, serta bimbingan rohani yang tepat dan memuaskan masyarakat serta pengguna jasa rumah sakit, dan menjadikan rumah sakit “X” sebagai rumah sakit yang menarik penanam modal untuk pengembangan diversifikasi usaha di bidang kesehatan (<http://www.pdpersi.co.id/?show=infors/jabar/muhammadiyah>). Dalam mewujudkan visi dan misi Rumah Sakit “X, perawat memiliki peranan penting.

Tenaga keperawatan yang memegang peranan penting dalam Rumah Sakit “X” adalah perawat rawat inap karena perawat tersebut memiliki hubungan yang intensif selama 24 jam dengan pasien dan keluarganya sehingga perawat memiliki peranan penting untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan

menciptakan citra yang positif bagi Rumah Sakit “X”. Dalam kegiatan operasionalnya, Rumah Sakit “X” didukung oleh tenaga keperawatan sebanyak 142 orang, dimana sebanyak 83 orang merupakan perawat rawat inap yang sesuai kriteria penelitian dan 40 perawat rawat inap yang masih berada dalam masa orientasi. Kemudian, sebanyak 19 orang merupakan perawat rawat jalan. Adapun tugas-tugas dari perawat rawat inap Rumah Sakit “X” adalah melaksanakan proses pengkajian pasien, membuat perencanaan asuhan dan melakukan tindakan keperawatan sesuai batas kewenangan serta kebutuhan, melaksanakan evaluasi tindakan keperawatan, memelihara kebersihan rawat inap dan lingkungannya, memelihara alat medis agar selalu siap pakai, melaksanakan program orientasi kepada pasien, melakukan tindakan darurat kepada pasien sesuai dengan prosedur, mengikuti pertemuan berkala dengan anggota tim kesehatan, meningkatkan keterampilan dibidang keperawatan, serta melaksanakan serah terima tugas dengan rekan perawat secara tertulis maupun lisan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang keperawatan Rumah Sakit “X”, diperoleh data dalam kurun waktu 6 bulan tepatnya dari bulan Januari hingga Juni 2012, *turnover* di Rumah Sakit “X” yaitu dari 83 perawat rawat inap sebanyak 19 perawat rawat inap (22,8%). Menurut kepala bidang keperawatan tersebut, *turnover* yang cukup tinggi berkaitan dengan ketidakpuasan yang dirasakan oleh perawat yang sebelumnya ditunjukkan dengan datang terlambat saat bekerja sehingga dapat menghambat kinerja perawat pada *shift* berikutnya. Alasan perawat yang mengundurkan diri adalah keinginan perawat yang bersangkutan untuk berpindah kerja menjadi pegawai negeri sipil karena perawat

tersebut beranggapan bahwa pekerjaan sebagai PNS lebih menjamin dalam karir di masa depannya dan ingin mendapatkan penghasilan dan pensiun yang lebih baik, alasan keluarga, alih fungsi dan diterima di instansi lain. Data *turnover* pada tahun 2012 menunjukkan bahwa mayoritas perawat rawat inap mengundurkan diri dengan alasan untuk bekerja di instansi lain. Data *turnover* tersebut menunjukkan bahwa perawat rawat inap di Rumah Sakit “X” memiliki *turnover* cukup tinggi. 55% perawat rawat inap juga menunjukkan tingkat absensi yang cenderung rendah. Perilaku absensi yang cenderung rendah tersebut ditunjukkan dengan penggunaan jatah cuti secara maksimal sesuai dengan yang telah ditetapkan Rumah Sakit “X. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawat rawat inap kurang memiliki kepuasan kerja sehingga memperlihatkan perilaku tidak produktif terhadap pekerjaannya.

Merujuk pada teori kepuasan kerja dari Ivancevich & Matteson (2002:121), kepuasan kerja merupakan sikap individu terhadap pekerjaannya. Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Ivancevich & Matteson adalah gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), kesempatan untuk promosi (*promotion opportunities*), pengawasan (*supervison*), rekan kerja (*co- workers*), kondisi kerja (*working conditions*) dan rasa aman dalam bekerja (*job security*) sehingga karyawan memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja dapat berbeda bagi setiap orang karena dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berlainan. Perawat yang puas dapat mencegah terjadinya perilaku non produktif seperti perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, secara pasif membiarkan

kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat (Stephen P. Robbins, 2003: 105). Perawat dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan perawat yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Ketidakpuasan kerja pada karyawan berdampak pada produktivitas dan penarikan diri dari perusahaan seperti *absenteeism* (ketidakhadiran) dan tingkat *turnover* (keluarnya karyawan dari perusahaan) yang tinggi (Lilly M. Berry, 1998: 269, 294).

Berdasarkan survei awal yang menjangkau mengenai kepuasan kerja dan dilakukan terhadap 30 perawat rawat inap menunjukkan bahwa sebanyak 27 (90%) perawat rawat inap menyatakan bahwa tunjangan yang diperoleh kurang sesuai dengan pekerjaan yang sudah dilakukan, sisanya sebanyak 3 (10%) perawat rawat inap menyatakan bahwa tunjangan yang diperoleh sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Gejala tersebut dalam kepuasan kerja disebut aspek *pay*. Selain itu, dari 30 orang perawat rawat inap terdapat 20 (66,6%) perawat rawat inap yang merasa kurang memiliki kesempatan untuk dipromosikan karena dilihat dari prestasi kerja, pelatihan-pelatihan yang diikuti dan lamanya bekerja di Rumah Sakit "X". Gejala tersebut dalam kepuasan kerja disebut aspek *promotion opportunities*. Hal tersebut membuat perawat rawat inap merasakan ketidakjelasan dalam hal promosi kerja. Oleh karena itu, perawat merasa bahwa dengan berprofesi sebagai perawat kurang menjamin untuk karir kerja kedepannya. Selain itu, sebanyak 23 perawat rawat inap (76,6%) merasakan kurang nyaman dengan fasilitas yang dimiliki Rumah

Sakit “X” seperti tidak terdapatnya kantin dan lahan parkir yang luas. Gejala tersebut dalam kepuasan kerja disebut aspek *working condition*. Namun semenjak bulan Januari 2012 terjadi perubahan direksi mulai terealisasi salah satu visi Rumah Sakit “X” yaitu dengan melakukan pembangunan demi memenuhi standar kelayakan rumah sakit. Dimana kurang nyamannya perawat rawat inap terhadap fasilitas Rumah Sakit “X” menjabarkan mengenai masalah kepuasan kerja terhadap kondisi kerja. Selain itu sebanyak 16 (53.3%) perawat rawat inap menyatakan bahwa terdapat ketidakjelasan dalam hal status keperawatan seperti kepala bagian keperawatan menetapkan status keperawatan tetap yaitu telah menjalankan pelatihan keperawatan selama 1 tahun. Namun, terkadang perawat rawat inap baru dan hanya melakukan pelatihan selama 6 bulan bisa ditetapkan sebagai perawat tetap. Hal tersebut menyebabkan adanya ketidakjelasan terhadap status keperawatan. Masalah status keperawatan tersebut berkaitan dengan rasa aman terhadap pekerjaannya (*job security*).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian studi deskriptif mengenai kepuasan kerja perawat rawat inap Rumah Sakit “X” di Bandung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah yang ingin diteliti adalah bagaimana gambaran mengenai kepuasan kerja pada perawat rawat inap Rumah Sakit “X” di Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan kerja pada perawat rawat inap Rumah Sakit “X” di Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang lebih rinci mengenai tingkat kepuasan kerja pada perawat rawat inap yang bekerja minimal 1 tahun di Rumah Sakit “X” di Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai tingkat kepuasan kerja pada perawat.
2. Memberikan sumbangan bagi bidang ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi mengenai tingkat kepuasan kerja perawat.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Memberi masukan kepada Kepala Perawat Rumah Sakit “X” agar dapat mengetahui apakah perawat mereka merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya serta aspek apa saja yang membuat mereka merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, dapat memperbaiki aspek- aspek yang membuat perawat merasa tidak puas dan juga perusahaan dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan aspek-aspek yang membuat perawat

merasa puas sehingga perawat bisa tetap merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya.

### **1.4.3 Kerangka Pikir**

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan. Perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia, diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tidak terkecuali dengan rumah sakit “X” yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat. Dalam suatu sistem, rumah sakit tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang berada dalam suatu organisasi rumah sakit. Sumber daya manusia berperan penting dalam seluruh kegiatan yang dilakukan rumah sakit terutama pada bagian perawat karena perawat merupakan karyawan terbesar di Rumah Sakit “X”.

Ivancevich & Matteson (2002: 121) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berasal dari persepsi karyawan terhadap pekerjaannya dan derajat kesesuaian individu dengan organisasi. Tiap-tiap perawat Rumah Sakit “X” memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dan tidak sesuai dengan kebutuhan perawat yang bersangkutan. Aspek-aspek yang menentukan kepuasan kerja menurut Ivancevich & Matteson adalah aspek gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*),



kesempatan mendapatkan promosi (*promotion opportunities*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*coworkers*), kondisi kerja (*working conditions*) serta rasa aman dalam bekerja (*job security*).

Perawat rawat inap rumah sakit “X” akan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila gaji atau upah (*pay*) yang mereka terima dirasa adil dengan apa yang telah dikerjakan. Gaji (*pay*) adalah sejumlah upah yang diterima dan dirasakan adil (Ivancevich & Matteson, 2002). *Pay* berupa upah maupun tunjangan. Pemberian gaji yang sesuai standar gaji akan membuat para perawat merasa puas karena mereka merasa telah dibayar dengan adil dan sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan tersebut. Sedangkan perawat yang merasa mendapatkan gaji yang tidak sesuai dengan yang diharapkannya akan merasa tidak puas dan berdampak pada keinginan perawat untuk mengundurkan diri dari rumah sakit dan mencari pekerjaan lain di luar dari Rumah Sakit “X”. Selain dari gaji, kepuasan kerja perawat berdasarkan aspek gaji atau upah, juga bisa ditentukan dari tunjangan dan bonus yang mereka terima. Jika besarnya gaji membuat perawat kurang puas, namun bonus dan tunjangan lainnya dapat memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari, maka mungkin saja perawat merasa puas dengan seluruh gaji yang diterimanya. Sedangkan jika besarnya tunjangan dan bonus juga dirasakan kurang maka mereka pun merasa kurang puas.

Aspek kepuasan kerja berikutnya adalah pekerjaan itu sendiri (*work itself*) adalah tugas-tugas pekerjaan yang dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar serta bertanggung jawab untuk karyawan yang

bersangkutan ( Ivancevich & Matteson, 2002 ). Keanekaragaman tugas sebagai perawat rawat inap akan membuat mereka tidak merasa bosan dengan pekerjaan tersebut. Perawat merasa puas jika mendapatkan kesempatan untuk *rolling* ke ruangan lain atau mendapatkan pergantian shift atau variasi tugas. Jika hal itu terjadi, perawat dapat merasa puas dan bertahan di rumah sakit. Selain itu, pekerjaan juga harus memiliki komponen *feedback* agar perawat rawat inap mengetahui apa yang diharapkan perusahaan dari pekerjaan mereka dan apa yang perlu diperbaiki dari hasil kerja tersebut. Sedangkan perawat yang tidak puas dengan pekerjaan yang dimilikinya, akan menampilkan perilaku mengerjakan tugas dengan terpaksa, cepat bosan, dan tugas yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Ketidakpuasan ini dapat terjadi karena kurangnya variasi kerja dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas.

Aspek berikutnya dari kepuasan kerja adalah kesempatan mendapatkan promosi (*promotion opportunities*) adalah tersedianya kesempatan untuk maju atau tersedianya kesempatan untuk kenaikan jabatan ( Ivancevich & Matteson, 2002 ). Pemberian promosi atau penghargaan kepada para perawat atas prestasi dan dedikasinya yang tinggi dapat membuat perawat merasa puas bekerja di Rumah Sakit “X”. Kesempatan jenjang karir bagi perawat untuk menjadi kepala ruangan merupakan bentuk penghargaan bagi perawat tersebut. Dengan adanya kesempatan itu, perawat memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan merasa puas dengan hasil kerjanya. Sedangkan perawat yang melihat kurangnya kesempatan di Rumah Sakit “X” untuk naik jabatan atau promosi, dapat menimbulkan rasa pesimis untuk naik ke jenjang karir berikutnya.

Aspek berikutnya adalah pengawasan pekerjaan (*supervision*) adalah kemampuan atasan memimpin bawahan baik secara teknikal atau interpersonal (Ivancevich & Matteson, 2002), perawat rawat inap Rumah Sakit “X” akan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila atasannya memiliki kemampuan untuk memimpin bawahannya baik secara teknikal atau interpersonal. Kecocokan yang ada antara perawat dengan atasannya yaitu kepala perawat akan menimbulkan perasaan positif pada perawat yang bersangkutan terhadap atasannya. Hal ini akan menciptakan hubungan yang baik antara perawat dan atasan sehingga komunikasi antar kedua belah pihak akan berjalan lancar. Kesiapan kepala perawat untuk membantu perawat yang mengalami kesulitan dalam menghadapi pasien atau mengatasi masalah alat-alat yang rusak serta kepala perawat yang dapat memberikan penilaian kerja yang objektif pada perawatnya dapat menimbulkan kesan positif pada kepala perawat sebagai atasan. Kepala perawat diharapkan dapat menilai perawatnya dengan tepat dan menegur perawatnya dengan cara yang sesuai. Hal ini menumbuhkan kepuasan kerja pada perawat. Sedangkan perawat yang merasa sulit untuk berkomunikasi dengan atasannya, merasa atasan adalah orang yang kurang ramah, kurangnya pengawasan yang tepat dari atasan dan merasa kepala perawat adalah orang yang kurang dapat menilai kinerja perawat secara objektif akan merasa kurang nyaman dengan situasi yang ada di rumah sakit sehingga kondisi ini membuat perawat menjadi kurang puas.

Aspek selanjutnya adalah rekan kerja (*coworkers*) adalah rekan-rekan kerja yang menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya (Ivancevich & Matteson, 2002). Perawat rawat inap Rumah Sakit

“X” akan merasa puas terhadap pekerjaannya, apabila ia memiliki rekan kerja yang bersahabat dan saling mendukung satu sama yang lainnya (*co-workers*). Rekan kerja yang saling mendukung sangat membantu proses sosialisasi dalam bekerja. Hal ini akan membantu mengembangkan suatu perasaan setia kawan dan *teamwork* dalam diri karyawan tersebut. Sedangkan karena tidak ada bantuan dari teman maka perawat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja.

Aspek berikutnya adalah rasa aman dalam bekerja (*job security*) adalah keyakinan individu bahwa posisi atau jabatannya cukup aman (Ivancevich & Matteson, 2002). Perawat rawat inap Rumah Sakit “X” akan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila mereka mengetahui bahwa pekerjaan yang mereka miliki itu aman dan dapat memberikan jaminan masa depan kepada mereka. Perawat akan merasa puas jika mereka mengetahui bahwa perusahaan tersebut tidak akan melakukan PHK atau Pemutusan Hubungan Kerja terhadap perawatnya secara sepihak atau secara tiba-tiba. Hal ini akan membuat mereka merasa tidak khawatir akan kehilangan pekerjaan mereka secara mendadak. Sebaliknya jika pimpinan Rumah Sakit “X” dapat melakukan PHK secara sepihak atau memberlakukan sistem kontrak yang dapat mengancam kelangsungan hidup perawat di Rumah Sakit “X” maka dapat menimbulkan rasa tidak aman bekerja di Rumah Sakit “X”.

Aspek yang terakhir adalah kondisi kerja (*working conditions*) adalah kondisi lingkungan kerja fisik yang nyaman dan dapat mendukung produktivitas dalam bekerja (Ivancevich & Matteson, 2002). Perawat rawat inap Rumah Sakit “X” akan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila lingkungan tempatnya

bekerja nyaman dan mendukung produktivitas dalam bekerja. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang memadai seperti ruangan yang memadai, kantin dan AC akan membuat karyawan merasa nyaman dan puas saat bekerja. Kekhawatiran akan kurangnya ketersediaan alat-alat di ruangan rawat inap atau rusaknya alat-alat yang digunakan pasien dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman ketika bekerja. Fasilitas kerja yang kurang lengkap dan kurang memadai tersebut berdampak pada keengganan perawat untuk bekerja dan pada akhirnya akan mengurangi produktivitas dan kepuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja menjadi hal yang penting karena dapat berdampak pada *performance* yang tampak pada produktivitas, *turnover* dan *absenteeism* dari perawat rawat inap Rumah Sakit “X”. Kepuasan kerja perawat tidak terlepas dari pengaruh lingkungan di mana perawat tersebut bekerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat dapat bervariasi. Secara umum, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah usia dan tingkat pekerjaan, pendidikan serta jenis kelamin (Lilly M. Berry, 1998: 288–292). Terdapat hubungan yang positif antara usia dan kepuasan kerja. Para perawat yang berusia lebih lanjut akan merasa lebih puas daripada karyawan yang berusia lebih muda. Hal ini disebabkan oleh adanya perubahan nilai-nilai pada perawat yang berusia lebih lanjut selama mereka bekerja dan kesempatan untuk bekerja di tempat yang lain tidak memiliki pengaruh yang kuat seperti pada perawat yang berusia lebih muda. Perawat yang berusia lebih lanjut juga akan merasa lebih puas dengan tingkat pekerjaan mereka daripada perawat yang berusia lebih muda. Hal ini dikarenakan telah terjadi perkembangan pekerjaan serta berubahnya

kebutuhan, harapan dan nilai selama mereka bekerja di Rumah Sakit yang bersangkutan.

Pada faktor pendidikan, perawat yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan merasa lebih cepat puas terhadap pekerjaannya daripada perawat dengan pendidikan yang lebih rendah. Hal ini akan berdampak terhadap kesempatan untuk mendapatkan kenaikan jabatan. Dari segi jenis kelamin, terdapat perbedaan nilai-nilai pada pria dan wanita. Pria akan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya jika mereka dapat bekerja secara mandiri dan terpenuhinya *extrinsic reward*, misalnya gaji dan promosi. Sedangkan wanita akan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya jika pekerjaan tersebut dirasakan menarik dan terpenuhinya *social reward* misalnya rekan kerja yang baik dan hubungan yang baik dengan kepala perawat, dokter atau direksi. Peranan dari faktor-faktor ini tergantung pada pribadi masing-masing perawat yang bersangkutan, hal inilah yang menyebabkan kepuasan kerja bersifat individual.

Ketujuh aspek yang menentukan kepuasan kerja menurut Ivancevich & Matteson yaitu aspek gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), kesempatan mendapatkan promosi (*promotion opportunities*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*coworkers*), kondisi kerja (*working conditions*) serta rasa aman dalam bekerja (*job security*). Ketujuh aspek kepuasan kerja tersebut akan dipersepsi oleh perawat rawat inap Rumah Sakit “X” di Bandung, dengan cara yang berbeda-beda karena pengaruh dari faktor-faktor yang dimiliki oleh perawat yang bersangkutan. Faktor usia, pendidikan dan jenis kelamin yang berbeda-beda dari perawat berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang kemudian

secara tidak langsung dipengaruhi oleh nilai, kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda pula. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi persepsi perawat terhadap ketujuh aspek kepuasan kerja. Hasil dari pemaknaan tersebut akan menimbulkan sikap puas dan ketidakpuasan kerja pada perawat rawat inap Rumah Sakit "X".

Setiap perawat membawa nilai, kebutuhan serta harapan yang berbeda-beda pada saat mereka masuk ke dalam rumah sakit. Nilai mengandung suatu unsur pertimbangan dalam arti, nilai mengemban gagasan-gagasan seseorang mengenai apa yang benar, baik atau apa yang diinginkan. Nilai yang dimiliki oleh perawat rawat inap dapat mempengaruhi persepsi, sikap dan juga perilakunya. Selain membawa nilai, perawat juga memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Hal tersebut mendorong mereka untuk bekerja di Rumah Sakit "X" dalam rangka memenuhi kebutuhan yang mereka miliki. Kuat lemahnya suatu kebutuhan dipengaruhi faktor-faktor yang terdapat di lingkungan sehingga kebutuhan setiap individu dapat bervariasi dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat. Perawat memiliki harapan-harapan kepada pihak Rumah Sakit "X", seperti mendapatkan gaji yang sesuai dengan pekerjaannya, tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, kondisi kerja yang nyaman serta mempunyai supervisor yang memiliki kemampuan untuk memimpin bawahannya dan mengerti keinginan perawat serta rekan kerja yang dapat bekerja sama satu dengan yang lainnya.

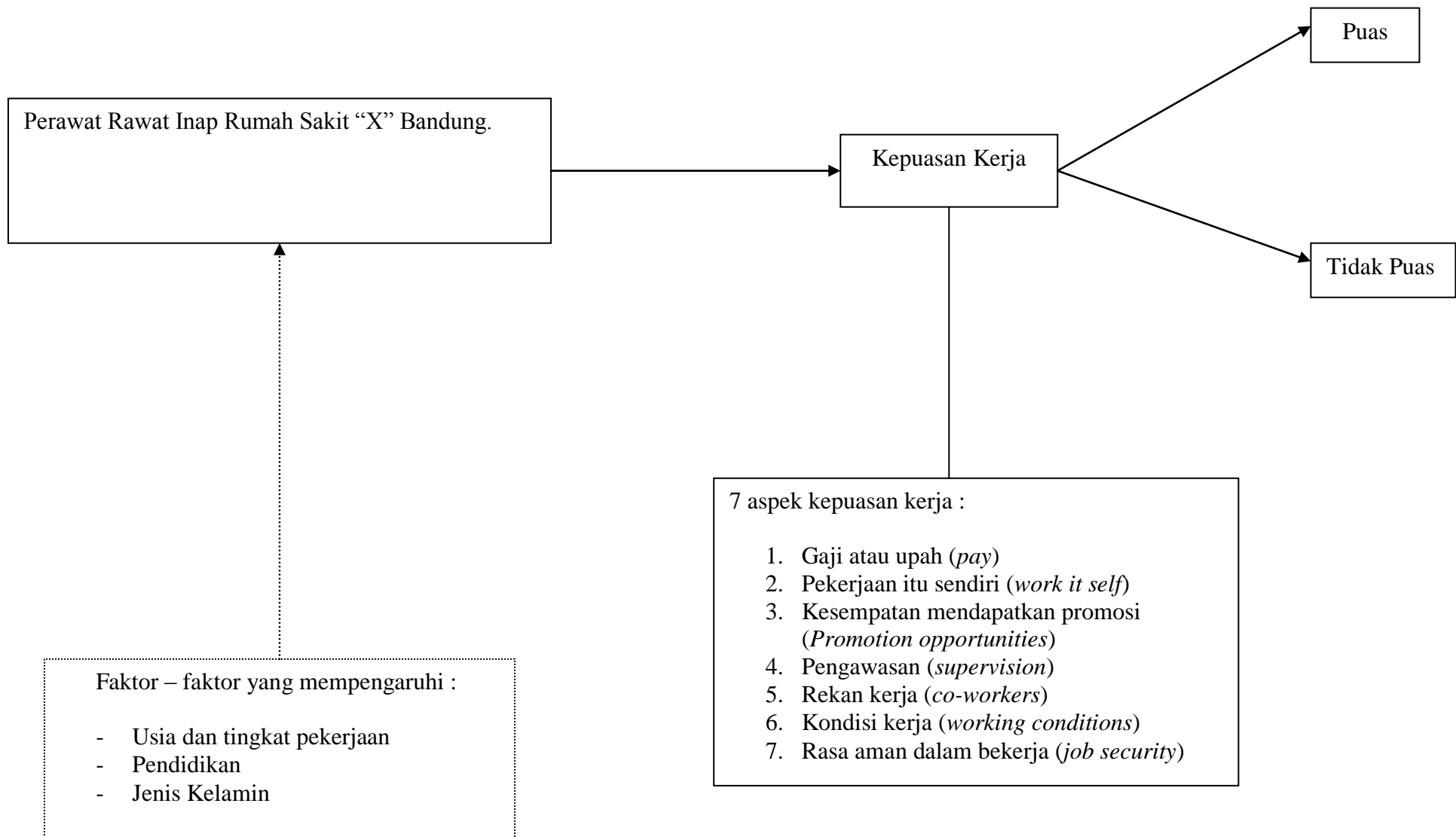
Adanya kebutuhan-kebutuhan perawat diiringi dengan harapan-harapan atas pekerjaannya. Harapan perawat dapat terpenuhi jika kebutuhan yang ada juga terpenuhi. Perawat rawat inap ingin agar kebutuhannya dapat dipenuhi oleh rumah

sakit melalui imbalan (*reward*) yang disediakan oleh perusahaan. Imbalan (*reward*) tersebut mencakup antara lain gaji, penghargaan, jaminan pekerjaan, tempat kerja yang aman dan nyaman, teman kerja yang menyenangkan, atasan yang kompeten dan kesempatan berprestasi.

Perawat rawat inap Rumah Sakit “X” yang mempersepsi bahwa faktor kepuasan kerja sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan harapan yang ada dalam dirinya, akan memiliki perasaan yang puas terhadap pekerjaannya. Perawat yang puas akan menjadi lebih bangga terhadap tugasnya melebihi tuntutan tugas tersebut karena mereka ingin membalas perasaan positif yang mereka rasakan terhadap pekerjaan mereka (Stephen P. Robbins, 2003: 105–106). Kepuasan kerja dapat dirasakan perawat jika ia merasa kebutuhan atau sebagian besar kebutuhannya dapat terpenuhi oleh perusahaan tersebut. Dengan kepuasan kerja yang dirasakan perawat dapat mencegah terjadi perilaku non produktif dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Sebaliknya, perawat rawat inap Rumah Sakit “X” yang mempersepsi bahwa faktor kepuasan kerja tidak sesuai dengan nilai, kebutuhan dan harapan yang ada dalam dirinya akan memiliki perasaan yang tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Akibatnya perawat kurang melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan *job description* yang ada dengan baik. Ketidakpuasan kerja dapat dirasakan oleh perawat yang bersangkutan jika ia merasa kebutuhan atau sebagian besar kebutuhannya tidak dapat terpenuhi oleh perusahaan tersebut. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh perawat tentang pekerjaannya dapat memunculkan perilaku non produktif yang pada akhirnya akan dapat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan dari rumah sakit. Perilaku



non produktif dapat terjadi seperti adanya *turnover* dan *absenteeism*.



Bagan.1.1 kerangka pikir

## 1.6 Asumsi

Asumsi dari penelitian ini adalah :

1. Setiap perawat rawat inap Rumah Sakit “X” di kota Bandung memiliki usia dan tingkat pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin yang berbeda-beda.
2. Nilai, kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda dari perawat rawat inap Rumah Sakit “X” dapat mempengaruhi sikap perawat terhadap tujuh aspek kepuasan kerja.
3. Ketujuh aspek kepuasan kerja yaitu, gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), kesempatan mendapatkan promosi (*promotion opportunities*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*coworkers*), kondisi kerja (*working conditions*) serta rasa aman dalam bekerja (*job security*) akan dipersepsi berbeda oleh masing-masing perawat sehingga sikap perawat terhadap tujuh aspek kepuasan kerja tersebut akan berbeda satu sama lain.
4. Setiap perawat memiliki kepuasan kerja yang berbeda-beda.