

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Kesehatan merupakan aspek fundamental yang memengaruhi hidup individu dan masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial, bukan hanya ketidadaan penyakit atau kelemahan. Definisi ini menyatakan pentingnya pendekatan holistik dalam kesehatan, yang melibatkan aspek fisik, mental, dan lingkungan sosial. Indonesia menjamin hak atas kesehatan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan berbagai regulasi lainnya yang mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang adil dan merata. Seiring dengan perkembangan ekonomi dan teknologi, akses terhadap layanan kesehatan telah meningkat, tetapi ada saja tantangan dalam memastikan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata. Menjaga kesehatan masyarakat memerlukan kerjasama antara pemerintah, layanan kesehatan, tenaga kesehatan, masyarakat, serta sektor swasta untuk menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan.

Beragam instansi layanan kesehatan tersedia untuk masyarakat, termasuk rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dangawat darurat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Kabupaten Buleleng memiliki banyak rumah sakit salah satunya Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Rumah Sakit Umum Kertha Usada dengan bentuk badan hukum Yayasan yang didirikan

pada tanggal 17 september 1980 berdasarkan Keputusan Menteri Reublik Indonesia Nomor YM.02.04.3.5.7.49, yang telah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Kabupaten Buleleng.

Rumah Sakit Umum Kertha Usada berada pada peringkat kedua tertinggi setelah Rumah Sakit Tk. IV Singaraja (lampiran 1), yang dimana Rumah Sakit Tk. IV Singaraja mendapat rating 4,6 dari 5 sedangkan Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Kertha Usada mendapatkan rating 4,5 dari 5. Rumah sakit dengan rating tinggi umumnya memiliki sistem manajemen yang baik serta memiliki citra yang baik di lingkungan masyarakat luas. Mempertimbangkan jumlah responden, Rumah Sakit Umum Kertha Usada memiliki lebih banyak penilaian dibandingkan dengan Rumah Sakit Tk. IV Singaraja, hal ini menunjukkan bahwa rating 4,5 yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Kertha Usada cenderung lebih representatif. Rating yang didukung oleh jumlah responden yang lebih besar mampu mencerminkan pengalaman pasien yang lebih beragam dan akurat selain itu, banyaknya responden yang memberikan penilaian juga dapat diartikan sebagai indikasi bahwa Rumah Sakit Umum Kertha Usada memiliki reputasi yang lebih baik di kalangan masyarakat. Hasil yang diperoleh dari rating ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan yang diberikan. Prestasi peringkat tinggi ini memberikan tantangan besar bagi seluruh organisasi, terutama bagi tenaga kesehatan seperti perawat, untuk tidak hanya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai, tetapi juga untuk terus meningkatkan kualitas tersebut demi kepuasan pasien. Tingginya tuntutan pada perawat untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi ini sehingga sering kali mengakibatkan tantangan bagi mereka dalam mencapai kepuasan kerja.

Budiono (2016) mengatakan bahwa perawat merupakan orang yang memberikan bantuan atau pelayanan kepada pasien dari level individu, keluarga hingga masyarakat dan mempunyai tujuan dan fungsi mencapai derajat kesehatan optimal. Perawat merupakan salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat luas, dalam melaksanakan perannya seorang perawat tidak hanya mengandalkan satu jenis kemampuan, tetapi harus memiliki kombinasi berbagai keterampilan. Kemampuan intelektual, seperti kemampuan analisis dan pengambilan keputusan. Kemampuan interpersonal, seperti keterampilan komunikasi dan empati dalam pekerjaan, serta bagaimana interaksi dengan pasien, keluarga pasien dan tim medis. Kesiapan menghadapi resiko dan masih banyak lagi peran-peran perawat yang harus dilakukan disetiap harinya. Mengingat bahwa perawat merupakan salah satu SDM yang penting di rumah sakit diharapkan perawat bekerja dengan profesional dan loyal dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga menghasilkan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi isu penting bagi instansi kesehatan, kepuasan kerja perawat yang bekerja diorganisasi swasta ditemukan lebih rendah dari yang bekerja diorganisasi milik pemerintah Abdelhafiz, dkk (2016). Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor yang memengaruhi produktifitas dan kinerja karyawan, dan salah satunya yang penting adalah kepuasan kerja Hassan (2009). Rumah Sakit Umum Kertha Usada termasuk kedalam jasa pelayanan yang tentunya harus memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas kepada para pasiennya, tentunya pihak rumah sakit juga harus ikut berkontribusi menciptakan kepuasan kerja terhadap karyawannya.

Hasibuan (2011) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih komitmen dan memberikan kontribusi serta dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemampuan untuk bekerja lebih keras dan lebih produktif. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah cenderung akan melakukan *turnover*, serta menurunnya kedisiplinan dan produktivitas kerja Robbins (2012). Wexley & Yukl (1984) mengatakan faktor kepuasan kerja dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu karakteristik individu, variabel situasional, dan karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan terdiri dari kompensasi, supervisi, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, keamanan kerja, dan kesempatan untuk memperoleh perubahan status.

Survey awal dilakukan dengan menyebarkan kuesioner awal secara langsung kepada 10 perawat perempuan mengenai kepuasan kerja (lampiran 2). Hasil kuesioner awal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada tergolong kurang optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, kurang mencintai dan menyenangi pekerjaan, pada awal memulai karir mereka memiliki semangat dan antusiasme yang tinggi, sesuatu yang dianggap tidak hanya memberikan mereka penghasilan, tetapi juga kepuasan batin dalam mengerjakannya. Seiring berjalannya waktu semangat itu memudar, pekerjaan yang awalnya penuh tantangan dan memberikan kepuasan kini berubah menjadi rutinitas harian yang monoton, yang dulunya pekerjaan tersebut dianggap sebagai *passion* berubah menjadi kewajiban yang harus dijalani setiap harinya untuk memenuhi kebutuhan

sehari-hari sehingga mereka mulai merasakan kebosanan. Penyebab pekerjaan menjadi rutinitas adalah sifat pekerjaan itu sendiri, ketika seseorang harus melakukan tugas yang sama berulang kali disetiap harinya, tugas tersebut akan kehilangan daya tariknya yang sering kali menjadi menguras energi dan pikiran. Pekerjaan yang dulunya dianggap menarik dan memuaskan bisa berubah menjadi beban kerja yang berat. *Passion* adalah salah satu pendorong kepuasan kerja, ketika seseorang bekerja dengan *passion*, pekerjaan tersebut tidak lagi terasa seperti bekerja, melainkan seperti panggilan hidup. *Passion* memudar, motivasi untuk bekerja juga akan ikut menghilang.

Beban kerja yang berat, tantangan mengelola peran ganda dan tekanan tuntutan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan citra yang bagus yang telah dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Dijaman sekarang ini, keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi tantangan besar bagi banyak orang, terutama bagi mereka yang bekerja disektor yang menuntut pelayanan seperti rumah sakit. Rumah Sakit Umum Kertha Usada, para pegawainya dihadapkan dengan beban kerja yang cukup berat terutama pada bagian divisi perawat yang berasal dari beberapa faktor seperti, pekerjaan itu sendiri. Perawat merupakan salah satu pilar utama yang memiliki peran yang luas dalam sistem pelayanan kesehatan. Perawat tidak hanya bertugas memberikan perawatan kepada pasien, tapi juga memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perhatian dan perawatan yang holistik, memberikan pelayanan dan edukasi kesehatan kepada pasien dan keluarganya, serta membantu dokter dalam prosedur medis. Pekerjaan dirumah sakit sering kali tidak terduga, dengan pasien yang datang secara tiba-tiba dan memerlukan perawatan yang mendesak, menghadapi tingkah laku keluarga

pasien yang kurang baik serta kompleksitas pekerjaan medis yang sering kali membutuhkan perhatian penuh dan ketelitian, juga menambah beban kerja harian. Tanggungjawab professional yang menguras waktu dan tenaga, banyak dari mereka juga harus menghadapi beban kerja diluar pekerjaan, seperti mengurus rumah tangga, merawat anak-anak, atau mendukung anggota keluarga lainnya. Tantangan ini semakin berat ditambah dengan dukungan yang tidak memadai baik dari keluarga. Tuntutan ganda ini sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berkepanjangan. Seseorang ketika merasa kelelahan oleh beban kerja ditempat kerja dan tanggung jawab pribadi, sering kali mereka mengalami kesulitan dalam membagi waktu secara efektif. Fenomena ini dapat berujung pada penurunan kefokus dan disiplin kerja, dengan adanya tantangan dan tuntutan tersebut sehingga diperlukannya adanya dukungan rekan kerja yang suportif.

Rumah Sakit Kertha Usada senantiasa melakukan upaya dalam meningkatkan kenyamanan karyawannya agar dapat menciptakan kepuasan kerja untuk mengantisipasi permasalahan kepuasan kerja diatas. Upaya yang dilakukan pihak rumah sakit adalah dengan pemberian kompensasi yang kompetitif. Kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai apresiasi dari kinerja yang telah mereka lakukan dan merupakan indikator terpenting dalam menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya, hal ini didukung oleh hasil penelitian Hadiyanto (2023) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasibuan (2014) kompensasi merupakan sebuah pendapatan dalam bentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Mangkunegara (2013) pemberian kompensasi dapat memengaruhi

kepuasan kerja, motivasi kerja dan hasil kerja. Semakin layak kompensasi yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan yang dimana akan memengaruhi optimal atau tidaknya hasil kerja yang akan karyawan berikan terhadap suatu perusahaan.

Hasil kuesioner awal terhadap perawat perempuan di Rumah Sakit Umum Kertha Usada mengenai kompensasi yang menunjukkan bahwa tingkat kompensasi yang diberikan pihak rumah sakit terhadap perawat perempuan tergolong tinggi (lampiran 03). Pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada kompensasi yang diberikan kepada karyawannya dalam bentuk gaji, insentif, bonus, dan asuransi. Rumah sakit telah memberikan kompensasi yang sebenarnya sudah cukup baik tentunya berdasarkan hasil kerja yang diberikan seperti, gaji yang diterima sudah UMR kisaran Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000, pemberian insentif juga sudah dilakukan secara adil dan transparan seperti JM (jaminan medis) setiap bulannya, THR (tunjangan hari raya) 1 kali gaji pokok setiap tahunnya, jaminan ketenaga kerjaan, jaminan hari tua. Pemberian kompensasi pun selalu tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Pemberian kompensasi ini diduga belum mampu memberikan kepuasan kerja sepenuhnya terhadap perawat perempuan rumah sakit umum kertha usada.

Dukungan rekan kerja juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Rekan kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu. Cheng, L & Wong (2014) dukungan rekan kerja yang baik terhadap rekan kerja dan itu akan membentuk kepuasan kerja terhadap pegawai. Ketersediaan dukungan sosial khususnya dukungan emosional, membantu mengurangi ketegangan terkait pekerjaan seperti ketidakpuasan kerja

dan ketidakpuasan beban kerja, hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damila, dkk (2023) yang menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dukungan rekan kerja adalah perasaan positif yang dirasakan oleh individu karena hadirnya satu atau lebih rekan kerja yang bersikap peduli, bersedia mendengarkan dengan simpatik saat individu mengalami masalah, dan peduli terhadap perkembangan individu dalam profesi (dukungan emosional). Auliani & Wulanyani (2018) mengatakan kelompok kerja berkaitan dengan tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan orang lain, sama halnya dengan karyawan yang membutuhkan interaksi dengan orang lain dalam aktivitas pekerjaannya.

Hasil kuesioner awal terhadap perawat perempuan di Rumah Sakit Umum Kertha Usada mengenai dukungan rekan yang menunjukkan bahwa tingkat dukungan rekan kerja yang diberikan antar sesama perawat tergolong tinggi (lampiran 04). Dukungan rekan kerja yang ada di Rumah Sakit Umum Kertha Usada antara lain : dukungan emosional seperti, memberikan saran dan empati saat menghadapi masalah didalam pekerjaan ataupun masalah pribadi atau bahkan sekedar mendengarkan keluhan setelah menjalani hari yang melelahkan, dukungan membantu saat mengerjakan tugas-tugas harian yang belum mampu dan sulit untuk diselesaikan seorang diri, serta memberikan dukungan finansial dalam kondisi mendesak seperti meminjamkan uang. Dukungan dari rekan kerja ini diduga juga belum mampu memberikan kepuasan kerja sepenuhnya terhadap perawat perempuan Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

Rumah Sakit Umum Kertha Usada telah memberikan kompensasi yang kompetitif dan adil serta adanya dukungan rekan kerja yang suportif dan positif terhadap sesama perawat, akan tetapi hal tersebut belum mampu menciptakan kepuasan kerja yang optimal bagi perawat pada rumah sakit tersebut. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ihsan, dkk (2022) kompensasi finansial, promosi jabatan, dan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, akan tetapi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kumala & Silvie (2023) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamdani (2022) yang menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, akan tetapi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damila, dkk (2023) yang menyatakan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan serta *research gap* peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut kedalam bentuk penelitian dengan judul “ **Pengaruh kompensasi dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada**”

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka identifikasi permasalahan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada kurang optimal.
2. Kompensasi baik yang diberikan belum mampu meningkatkan kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
3. Dukungan Rekan Kerja yang baik belum mampu meningkatkan kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

1.3. Pembatasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan pada masalah yang akan diteliti, maka peneliti membatasi variabel penelitian hanya terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Kompensasi (X_1) dan dukungan rekan kerja (X_2) sebagai variabel bebas sedangkan kepuasan kerja (Y) sebagai variabel terikat. Indikator-indikator tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan uraian latar belakang yang telah di paparkan, maka dapat ditemukan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada ?
2. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada ?
3. Apakah kompensasi dan dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
2. Menguji pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
3. Menguji pengaruh kompensasi dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

1. 6 Manfaat Hasil Penelitian

Secara umum terdapat dua manfaat yang didapatkan dari adanya penelitian ini yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang memiliki kaitan dengan kompensasi, dukungan rekan kerja dan kepuasan kerja

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan manfaat bagi Rumah Sakit Umum Kertha Usada terkait pengaruh kompensasi dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja perawat perempuan pada rumah sakit tersebut.

