

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 sedangkan kepuasan kerja diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar dia dapat membeli kebutuhannya (Sukmawati, 2016). Kepuasan kerja perawat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi produktifitas kerja perawat. Perawat harus memiliki dan menjaga kepuasan kerjanya pada sisi positif. Perawat yang memiliki kepuasan kerja positif akan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dan menghasilkan pelayanan yang bermutu. Ketidakpuasan kerja terhadap suatu pekerjaan akan berdampak pada menurunnya motivasi kerja, menurunnya loyalitas karyawan serta mengakibatkan tingginya tingkat perputaran karyawan atau turnover, kemangkiran karyawan, dan tindakan-tindakan negatif vital personalia (Mangkunegara, 2010).

Hasil penelitian Argapati (2013) tentang "Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar", dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi responden paling banyak berjenis kelamin perempuan yang menyatakan kepuasan kerja 75 orang (62,5%) dari total 130 responden. Menurut sejarahnya, keperawatan muncul dari peran perspektif perempuan dalam suatu keluarga, maka dianggap wajar bila perawat perempuan lebih banyak dari laki-laki (Rolinson, 2008).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 17 September 2022 di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo menunjukkan bahwa dari 7 perawat yang diwawancarai tentang kepuasannya berdasarkan fasilitas kesehatan di rumah sakit,

didapatkan 3 orang (40%) mengatakan fasilitas kurang lengkap, 4 orang (80%) mengatakan penerangan kurang baik.

Kepuasan keluarga pasien merupakan respons kognitif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dianggap sebagai cara tidak langsung untuk mencapai kepuasan keluarga pasien nyata, dalam hal ini, mengevaluasi kepuasan keluarga pasien dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan memahami harapan pasien dan keluarga, menemukan kebutuhan pasien dan menghilangkan penyebab ketidakpuasan dapat meningkatkan tingkat penyediaan layanan dan sebagai hasilnya meningkatkan kepuasan keluarga pasien dan peningkatan kesehatan fisik dan mental mereka akan lebih baik dan cepat; dan tujuan dari sistem kesehatan yang mempromosikan kualitas perawatan tercapai. Penilaian indeks ini dapat memberikan data berharga untuk mengevaluasi status saat ini, kesadaran akan kualitas dan kuantitas program peningkatan proses dan peningkatan kualitas untuk manajer kesehatan dan pembuat kebijakan (Fang et al., 2019).

Fasilitas pelayanan diberikan rumah sakit kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa rumah sakit dengan segera, sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, rumah sakit akan siap melayaninya. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien (Harfika & Abdullah, 2017). Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan keluarga pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan perawatan medis. Pasien yang puas cenderung untuk mengembangkan hubungan yang lebih dalam dan tahan lama dengan penyedia medis mereka, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan, kontinuitas perawatan, yang meningkatkan kecukupan layanan dan akibatnya menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik (Verulava et al., 2018).

Kepuasan keluarga pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan umpan balik yang nyata pada dokter pemberi layanan tentang pendapat pasien mengenai pelayanannya, peningkatan pemahaman dan pendidikan penyedia layanan kesehatan, serta penurunan biaya rumah sakit (Banka et al., 2015). Memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme juga dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien (Supartiningsih, 2017). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan keluarga pasien berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit untuk memilih rumah sakit yang baik bagi perawatan pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kepuasan kerja Perawat berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Menganalisis kepuasan kerja perawat berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Anwar Medika Krian Sidoarjo.

### **1.3.1 Manfaat Teoritis**

Menambah ilmu dan wawasan pembaca tentang kepuasan kerja perawat berdasarkan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit.

### **1.3.2 Manfaat Praktis**

#### **2. Manfaat bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Rumah Sakit dalam peningkatan fasilitas pelayanan. Peningkatan fasilitas pelayanan diharapkan akan memenuhi kepuasan pasien.

#### **3. Manfaat bagi Tenaga Kesehatan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi tenaga kesehatan bahwa fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasan psikis pasien, sehingga perawat harus mampu memberikan fasilitas pelayanan secara professional.

#### 4. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun tugas akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit.

#### 5. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama dengan kepuasan keluarga pasien yang berkaitan pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

