

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan secara profesional dan paripurna berlandaskan nilai empati, respek, tanggap, akurat, aman, dan terjamin kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang disediakan harus memenuhi standar kualitas tinggi untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan terbaik. Selain itu, pelayanan kesehatan dalam rumah sakit selalu dituntut agar terus mengalami perbaikan. Upaya peningkatan kualitas ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu *up-to-date* dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan.¹

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai kemajuan dalam sebuah organisasi, terutama rumah sakit, adalah kinerja karyawan yang mendukung perkembangan organisasi. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja karyawan.

¹ Elfa Indrian, H. Deden Mulyana, and Yusuf Abdullah, "Pengaruh Burnout Dan Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja (Survey Pada Perawat RS Prasetya Bunda Di Tasikmalaya)," *Journal Intelektual* 2, no. 1 (2023): 27–37.

Penelitian lain menurut I Gede Nova Ariawan, spritual sebagai sebuah keyakinan seringkali dikaitkan dengan hubungan trasenden yang berdampak pada sikap perilaku individu, salah satunya sensitivitas moral dalam keperawatan. Hasil dari penelitian ini menyatakan sensitivitas moral mahasiswa keperawatan di bali yaitu sebanding antara hasil kurang baik dan baik untuk tingkat sensitivitasnya hal ini karena dipengaruhi oleh beberapa faktor selain spritualitas. Sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan sensitivitas moral seperti diperlukan adanya pelatihan, melakukan konsultasi secara periodik, dan membuat persetujuan dalam bekerja.²

Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai hubungan antara burn out, sensitivitas moral, dan kepuasan kerja, khususnya di kalangan perawat. Burn out merupakan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh stres yang berkepanjangan di tempat kerja.³

Burn out dapat mengurangi produktivitas dan menurunkan kepuasan kerja secara signifikan.⁴ Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang berhadapan langsung dengan pasien, sering kali mengalami tingkat stres yang tinggi yang bisa berujung pada burn out. Burn out di kalangan perawat dapat berdampak pada berbagai aspek kehidupan kerja termasuk kepuasan kerja. Burn out yang tinggi, seperti yang terlihat pada penelitian FKUI, menunjukkan bahwa

² I. Gede Nova Ariawan, Putu Gede Putra Suastrawan, and Ni Putu Emy Darma Yanti, "Hubungan Spiritualitas Dan Sensitivitas Moral Mahasiswa Keperawatan," *Jurnal Keperawatan Jiwa* 7, no. 2 (2019): 153–58.

³ Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job Burnout," *Annual Review of Psychology* 52, no. 1 (2001): 397–422.

⁴ Rizka Satria Dewi, Iwan Kresna Setiadi, and Sri Mulyantini, "Pengaruh Work-Life Balance, Employee Engagement Dan Burnout Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Milenial Kelurahan Kamal Jakarta Barat," *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Magister* 1, no. 1 (2022): 49–62.

meskipun secara keseluruhan kepuasan kerja di Indonesia tinggi sektor kesehatan menghadapi tantangan besar. Menurut Karno Subiyono menyatakan burn out sebagai keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dihasilkan dari keterlibatan jangka panjang dalam situasi kerja yang menuntut emosional. Kelelahan emosional dapat menyebabkan perasaan depersonalisasi, dimensi kedua dari burnout ini terjadi saat seseorang memiliki sikap yang acuh tak acuh dan dingin, hal tersebut lebih baik dibandingkan dirinya merasa kecewa. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar perawat mengalami burnout sebanyak 90,5%. kepuasan kerja diruang rawat inap sebagian besar puas sebanyak 81%. hasil menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dengan kepuasan kerja diruang rawat inap RSUD WH.⁵

Masalah kepuasan kerja perawat tidak hanya dipengaruhi oleh burn out tetapi juga oleh tingkat sensitivitas moral. Sensitivitas moral sendiri dapat mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan oleh perawat. Penelitian menunjukkan bahwa perawat dengan tingkat sensitivitas moral yang lebih tinggi cenderung memberikan perawatan yang lebih berkualitas. Mereka lebih mampu mengenali kebutuhan emosional dan psikologis pasien serta lebih responsif terhadap situasi yang membutuhkan pertimbangan etis yang mendalam. Ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas keseluruhan dari perawatan yang diterima pasien.⁶ Dengan demikian, sensitivitas moral adalah aspek kritis

⁵ Karno Subiyono, Indri Heri Susanti, and Fauziah Hanum, "Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD WH," *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 1 (2022): 215–22.

⁶ Yasser Rezapour-Mirsaleh et al., "Mindfulness, Empathy and Moral Sensitivity in Nurses: A Structural Equation Modeling Analysis," *BMC Nursing* 21, no. 1 (2022): 1–9.

dalam praktik keperawatan yang dapat mempengaruhi kualitas perawatan dan kepuasan kerja perawat.

Perawat yang dilengkapi dengan pemahaman etis yang baik dan kemampuan untuk mengenali serta menangani dilema moral cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memberikan perawatan yang lebih baik kepada pasien. Menurut Kim Lutzen sensitivitas moral dalam praktik layanan kesehatan melibatkan lebih banyak dimensi daripada sekadar kapasitas kognitif. Dimensi-dimensi ini mencakup perasaan, sentimen, pengetahuan moral, dan keterampilan. Tenaga kesehatan tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan medis yang kuat, tetapi juga kepekaan terhadap kondisi emosional dan moral pasien. Pemahaman mendalam tentang nilai-nilai etika dan kemampuan untuk menerapkannya dalam situasi nyata sangatlah penting. Selain itu, kemampuan berempati dan berkomunikasi dengan baik juga menjadi aspek krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Keterampilan ini membantu tenaga kesehatan untuk mengambil keputusan yang tepat dan bijaksana.⁷ Oleh karena itu, pengembangan sensitivitas moral harus menjadi bagian integral dari pelatihan dan pendidikan tenaga kesehatan. Dengan demikian, mereka dapat memberikan perawatan yang holistik dan manusiawi, yang menghormati martabat serta hak-hak setiap pasien.

Dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, kepuasan kerja menjadi faktor kunci yang diperlukan. Burnout yang mencerminkan tingkat kelelahan dan

⁷ Kim Lützén, Vera Dahlqvist, and Astrid Norber, "Developing the Concept of Moral Sensitivity in Health Care Practice," *Nursing Ethics* 13, no. 2 (2006): 187–96.

kejenuhan serta tingkat sensitivitas moral yang mengukur kesadaran moral individu merupakan variabel yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang (RSUD) adalah sebuah rumah sakit yang terletak di kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Nama rumah sakit ini diambil dari nama Dr. Rasidin, salah seorang walikota Padang periode 1949-1956. Rumah Sakit Umum Daerah pada awalnya merupakan puskesmas plus yang dulu berada dibawah naungan puskesmas belimbing, Kecamatan Kuranji Padang dengan tempat perawatan (DPT) sampai pada bulan Agustus tahun 2000 berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang mempunyai ruang rawat inap gabungan dengan 40 tempat tidur. Pada awal tahun 2000 RSUD baru bernama RSUD dr. Rasidin Padang diresmikan oleh Bapak Wali kota Padang pada tanggal 30 Agustus 2000.

RSUD dr. Rasidin Padang diserahkan Dinas Kesehatan Kota Padang ke Pemerintah Kota Padang yang dipimpin oleh Bapak dr. H. Syafril Agus sebagai Direktur pertama RSUD dr. Rasidin Padang menurut PERDA No. 18 tahun 2002. Pada Tahun 2004 Direktur RSUD dr. Rasidin Padang digantikan oleh drg. Iskandar Syah, M.Kes sampai dengan awal tahun 2009. Selanjutnya kepemimpinan diteruskan oleh Bapak Nazaruddin, SKM, M.Kes. Tanggal 25 November 2009 berdasarkan SK Menkes No. 1139/Menkes/SK/XI/2009 RSUD dr. Rasidin Padang berubah status dari izin sementara menjadi izin tetapi dengan izin Tipe Rumah Sakit Tipe C.

Tahun 2012 sampai tahun 2016 RSUD dr. Rasidin Padang dipimpin oleh dr. Artati Suryani, MPH. selama masa kepemimpinan beliau RSUD dr. Rasidin Padang memiliki status lulus 5 pelayanan tingkat dasar meliputi Pelayanan Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Gawat Darurat, Rekam Medis, dan Keperawatan dengan Nomor KARS-SERT/661/VI/2012. Pada bulan Februari 2016 dilantik dr. Hj. Herlin Sridiani, M.Kes sebagai direktur RSUD dr. Rasidin sampai dengan sekarang.

Pada wawancara yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Kota Padang, Diperoleh beberapa temuan penting terkait dengan kepuasan kerja, burnout, dan sensitivitas moral di kalangan perawat.⁸ Hasil wawancara dengan perawat A menyatakan bahwa kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Rasidin umumnya kurang memuaskan. Perawat B menyatakan, Beban kerja kami sangat tinggi, dan sering merasa kurang didukung secara emosional oleh manajemen. Banyak perawat mengeluhkan jam kerja yang panjang dan tekanan yang berlebihan, yang mengakibatkan tingginya tingkat burnout di kalangan perawat. Kondisi ini menyebabkan kelelahan fisik dan emosional, serta menurunkan kinerja perawat dalam memberikan perawatan optimal kepada pasien. Pergantian jam kerja yang tidak terjadwal juga sangat tidak etis membuat perawat menjadi sangat bosan, ketika ada kegiatan lembur tidak ada nya di dapatkan gaji tambahan sedangkan

⁸ Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Kota Padang menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat umumnya rendah dikarenakan beban kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan emosional dari manajemen. Banyak perawat mengalami tingkat kebosanan kerja yang tinggi akibat jam kerja panjang dan tekanan yang berlebihan. Namun, tingkat sensitivitas moral perawat terbilang tinggi, yang tercermin dalam kemampuan mereka menghadapi dilema etis dan memberikan perawatan yang penuh empati kepada pasien. Observasi ini menunjukkan bahwa sensitivitas moral yang tinggi dapat menjadi faktor penyeimbang terhadap dampak negatif burnout dalam konteks pelayanan kesehatan.

ketika jam kerja perawat kurang gaji nya di potong disini terdapat unsur ketidakadilan. Penerimaan jasa yang tidak beraturan yang tidak sesuai dengan kontrak awal pembagian tugas di RSUD juga tidak sesuai dengan basic awal perawat seperti yang basic nya di bedah di tugaskan di bidang anak begitupun sebaliknya. Kontrak ketrja yang awalnya hanya 135 jam sebulan tetapi bisa menjadi 165 jam sebulan dan pembagian rekan kerja yang tidak seimbang dengan tugas yang sangat berat.

Adapun hal lain yang menimbulkan ketidak puasan perawat dalam bekerja seperti tingginya tingkat sensitivitas moral perawat di RSUD dr. Rasidin. Perawat C menyebutkan, Kami selalu berusaha memberikan perawatan yang penuh empati dan menghadapi dilema etis dengan hati-hati. Banyak perawat menunjukkan kemampuan yang baik dalam menghadapi dilema etis dan memberikan perawatan yang penuh empati kepada pasien. Sensitivitas moral yang tinggi ini membantu perawat dalam mengenali dan menangani masalah etis secara efektif, meskipun kondisi kerja yang menantang. Lingkungan kerja di RSUD dr. Rasidin memerlukan beberapa perbaikan, terutama dalam menyediakan fasilitas istirahat yang memadai dan dukungan psikologis untuk perawat. Adapun perawat D menyatakan bahwasanya rekan kerja lain sering menunda - nunda pekerjaan seperti ketika ada pasien yang membutuhkan perawat, perawat ini akan menunggu rekan kerja yang lain yang akan melakukan pekerjaan tersebut. Jadi yang berkerja atau melayani pasien itu ke itu aja, kebanyakan yang mengeluh adalah perawat laki- laki karena perawat wanita sering mengandalkan laki- laki untuk melakukan tugas dalam melayani pasien.

Manajemen rumah sakit telah berupaya untuk menyediakan berbagai program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi dan kepuasan kerja perawat, namun implementasi dan efektivitas program-program ini masih perlu ditingkatkan. Observasi terhadap interaksi perawat dengan pasien menunjukkan bahwa perawat dengan sensitivitas moral yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah dan responsif, meskipun mereka menghadapi tingkat burnout yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sensitivitas moral yang tinggi dapat menjadi faktor penyeimbang terhadap dampak negatif burnout dalam memberikan perawatan berkualitas kepada pasien.

Hasil observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Kota Padang menyoroti pentingnya kepuasan kerja, terutama mengingat RSUD Rasidin berada di antara rumah sakit terpilih di Kota Padang berdasarkan penilaian dari Hellosehat.com dengan fasilitas terbaik.⁹ Penekanan pada kepuasan kerja menjadi relevan mengingat peran RSUD dr. Rasidin dalam menawarkan layanan kesehatan yang berkualitas di Kota Padang. Dalam konteks ini, pengakuan dari sumber luar seperti Hellosehat.com dapat meningkatkan citra RSUD dr. Rasidin dan memperkuat kebutuhan akan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di RSUD dr. Rasidin dapat dianggap sebagai strategi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

⁹ Hillary Sekar Pawestri, "8 Rumah Sakit Rumah Sakit Di Padang Dengan Fasilitas Terbaik," hellosehat.com, 2024, <https://hellosehat.com/sehat/rumah-sakit/rumah-sakit-di-padang/>.

Dengan demikian penelitian ini membahas tentang **“Pengaruh Kebosanan Kerja Dan Tingkat Kepekaan Moral Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD dr. Rasidin Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kebosanan kerja terhadap kepuasan kerja pada pearawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh tingkat sensitivitas moral terhadap kepuasan kerja pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kebosanan kerja dan tingkat sensitivitas moral terhadap kepuasan kerja pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang?

C. Batasan Masalah

Untuk memastikan konsistensi dengan tujuan penelitian yang ditetapkan, batasan masalah penelitian ini difokuskan pada kebosanan kerja dan tingkat sensitivitas moral dalam konteks kepuasan kerja, terutama pada perawat yang beroperasi pada bagian bedah, bagian anak, dan bagian ruang infeksi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kebosanan kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang!
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat sensitivitas moral terhadap kepuasan kerja pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang !
3. Untuk mengetahui pengaruh kebosanan kerja dan tingkat sensitivitas moral terhadap kepuasan kerja pada perawat RSUD dr. Rasidin Kota Padang!

E. Manfaat Penelitian

1. Untuk Akademisi

- a. Penelitian ini akan memberikan wawasan baru dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, khususnya dalam konteks perawatan kesehatan di rumah sakit.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan model teoritis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perawat.
- c. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur akademis terkait manajemen sumber daya manusia.

2. Untuk objek penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi salah satu tolak ukur organisasi untuk melakukan evaluasi serta meningkatkan kinerja organisasi.

3. Peneliti selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi dan rujukan dalam menyusun karya ilmiah maupun tulisan lainnya

4. Untuk Pembaca

Pembaca akan mendapatkan wawasan tentang pentingnya mengelola kebosanan kerja dan tingkat sensitivitas moral dalam mencapai kepuasan kerja yang optimal di lingkungan kerja perawatan kesehatan.

F. Sistematika Penulisan

Agar lebih terarah skripsi ini dan tersusun secara sistematis, maka diurutkan berdasarkan Bab-bab dan sub bab, maka pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang dan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat/kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menemukan teori-teori yang berkenaan dengan judul dan juga menggambarkan bagaimana tentang kerangka pemikiran yang penulis lakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik

pengambilan sampel, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan disajikan dan dianalisa terhadap data-data yang ada serta konsep-konsep yang tentukan dari data analisis tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran

