

STRADA

JURNAL ILMIAH KESEHATAN

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Mitra Husada Kediri

**ANALISIS FAKTOR DETERMINAN PEREMPUAN TENTANG KAWIN USIA DINI DI
KECAMATAN CERMEE KABUPATEN BONDOWOSO**
Dian Fadilah Adityaning Ayu

**PENGARUH BEBAN DAN MASA KERJA TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI
PUSKESMAS DI KOTAAMBON**
Eka Mawang Susanti, Windhu Purnomo, Bambang Trijanto

**PENGARUH PEMBERIAN ASI DAN POLA ASUH TERHADAP PERILAKU MEROKOK
OLEH REMAJADI SMP NEGERI 7 KEDIRI TAHUN 2014**
Galuh Pradian Yamaringsih, Boerhan Hidayat, Windhu Purnomo

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU IBU YANG TERINFEKSI TERHADAP POLA
PENGASUHAN KEPADA BALITANYA DI KOTASURABAYA (Pendekatan Studi Kualitatif)**
Giska Wulan Kusuma, Shrimarti Rukmini Devy, Siti Nurul Hidayati

**PERUBAHAN SIKAP SISWA SD TOSAREN IV KEDIRI DALAM MEMILIH MAKANAN
JAJAN SETELAH DIBERIKAN PENDIDIKAN KESEHATAN**
Indasah

**KOMBINASI PERAWATAN METODE KANGURU DENGAN SENTUHAN IBU PADA BAYI
PREMATUR**
Intan Fazrin

ANALISIS CLUSTER PERILAKU SEHAT ANAK JALANAN KOTA KEDIRI JAWA TIMUR
Nia Sari, Ema Mayasari

**PENGETAHUAN IBU HAMIL TENTANG TANDA BAHAYA KEHAMILAN DENGAN
KEAKTIFAN KUNJUNGAN ANTENATAL CARE**
Ninik Azizah

***JOB SECURITY, WELLNESS, DAN PRIDE* KOMPONEN QUALITY OF WORK
BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWAT**
Ratna Wardani

**ANALISIS FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN TERHADAP KUALITAS HIDUP PASIEN
PENYAKIT GINJAL KRONIK YANG MENJALANI HEMODIALISIS
DI RSUD JOMBANG**
Agustina Maunaturrohmah, Santhi Marlini, Chatarina U. W.

***Job Security, Wellness, dan Pride Komponen Quality of Work
Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perawat***

*(Job Security, Wellness, and Pride Component Quality of Work affected
to nursing service quality)*

Ratna Wardani*

*STIKes Surya Mitra Husada Kediri

Email: Ratnawardani1978@yahoo.com

ABSTRAK

Perawat adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor dominan dari quality work of life yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri. Dengan populasi yang berjumlah 85 perawat menggunakan simple random sampling didapatkan jumlah sampel 70 perawat. Korelasi Pearson di gunakan untuk mengetahui hubungan antara komponen quality work of life terhadap kualitas pelayanan perawat. Analisis Regresi Linier dengan pendekatan *stepwise* digunakan untuk mengetahui pengaruh komponen quality work of life terhadap kualitas pelayanan perawat. Dari hasil analisis di ketahui bahwa *job security, wellness, dan pride* memiliki pengaruh sebesar 60.5% dimana *job security* memiliki pengaruh paling dominan.

Keywords : Job Security, Pride, Wellness

ABSTRACT

Nurse is one of a profession in the hospital that are important in the implementation of this effort to ensure the quality of health services in the hospital .The purpose of this research is to know the dominant factor of quality work of life that affects the quality of services nurses in rsm ahmad dahlan kediri. With a population that were 85 nurse use simple random sampling obtained the sample of the 70 nurse. Correlation pearson in use to know the relationship between components quality work of life on the quality of services nurse. Regression analysis a liner with approach stepwise used to know the influence of components quality work of life on the quality of services nurse.Of the results of the analysis in know that job security, wellness, and pride having influence of 60.5 % where job security having influence most dominant.

Keywords : Job Security, Pride, Wellness

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit di sebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam era modern

sekarang ini, pelayanan kesehatan yang baik merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Melalui pelayanan yang baik, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan inovatif (Kementerian Kesehatan, 2009).

Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah Sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada

kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan sikap dan layanan sumber daya manusia adalah elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Mengingat betapa besarnya peran dan tanggung jawab pekerja medis dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit, maka sangat penting bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memperhatikan dan memenuhi kebutuhan dari para pekerja agar dapat menghasilkan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan tujuan rumah sakit.

Perawat adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus - menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit.

Pelayanan prima di rumah sakit menjadi tuntutan masyarakat, sehingga pelayanan rumah sakit yang kurang maksimal akan menghadapi masalah serius terdesak oleh pelayanan kesehatan asing yang bisa beroperasi di Indonesia seiring terbukanya pasar global termasuk pelayanan kesehatan preventif dan promotif. Rumah sakit harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang sakit saja tetapi orang yang sehat juga. Dengan demikian rumah sakit harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sakit dan yang sehat.

Berdasarkan hasil pemantauan selama ini masih ada kesan dari para pengunjung atau pasien RS Muhammadiyah Kota Kediri bahwa pelayanannya kurang memuaskan, tidak efektif. Sebaliknya dari perawat dikeluhkan mengenai kurangnya kesejahteraan perawat, kurangnya sarana dan prasarana bagi terlaksananya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan harapan para pemakai jasa rumah sakit Muhammadiyah Kota Kediri.

Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality of Work Life*)

Menurut Arnold dan Feldman (1986) dalam (Anggraeni, 2009) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja bertujuan untuk menciptakan kondisi organisasi yang dapat membantu pengembangan karyawan untuk belajar. Hal ini dibuktikan dengan adanya peran organisasi sebagai pengontrol bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya serta memberikan kesempatan melakukan pekerjaan yang menarik dan bermakna bagi karyawan sehingga menimbulkan kepuasan pribadi yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi. (*Quality of Work Life*) Menurut Cascio (2003), peranan organisasi untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan karyawan baik fisik maupun psikologis yang terdiri dari beberapa komponen, diantaranya :

1. Keterlibatan karyawan (*employee participation*), menurut (Cascio, 2003) upaya peningkatan partisipasi karyawan dapat dilakukan dengan cara membentuk *employee involvement*, *employee participation meeting*, dan *quality improvement teams*.
2. Kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*). Kompensasi sangat berhubungan dengan karyawan sebagai individu, karena besarnya kompensasi merupakan ukuran hasil pekerjaan karyawan tersebut.
3. Rasa aman terhadap pekerjaan (*job security*). Menurut (Cascio, 2003) rasa aman karyawan terhadap pekerjaan bisa diwujudkan oleh organisasi dalam bentuk pensiun dan status karyawan.
4. Keselamatan lingkungan kerja (*safe environment*). Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja. Jika lingkungan tidak baik dan aman maka akan menimbulkan beban tambahan bagi karyawan.
5. Rasa bangga terhadap institusi (*pride*). Menurut (Cascio, 2003) rasa bangga terhadap institusi dapat diimplementasikan dengan cara memperkuat identitas dan citra organisasi,

meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan hidup.

6. Pengembangan karir (*career development*), menurut (Cascio, 2003) pengembangan karir dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan evaluasi, kinerja, dan promosi jabatan

7. Fasilitas yang tersedia (*Wellnes*), Menurut Sikula dalam (Hasibuan, 2005), untuk mempertahankan karyawan perusahaan memberikan kesejahteraan dalam bentuk kompensasi tidak langsung berupa pemberian fasilitas dan pelayanan.

8. Penyelesaian masalah (*conflict resolution*), konflik dapat memberikan kesadaran bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam suatu hubungan, mendorong untuk melakukan perubahan dalam diri seseorang, menumbuhkan dorongan dalam diri seseorang untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak disadari.

9. Komunikasi (*communication*), Menurut (Notostmodjo, 2007), komunikasi dua arah akan memudahkan untuk saling memahami dan sangat menolong mengembangkan relasi yang memaskan bagi kedua belah pihak demi tercipta kerjasama yang baik.

Menurut Usman (2009), program kualitas kehidupan kerja dapat meningkatkan komunikasi internal dan kelompok, meningkatkan koordinasi, motivasi, dan kapabilitas pekerja. Dengan demikian program tersebut dapat mencapai visi, misi, dan tujuan dari organisasi yang lebih berkembang.

KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

Menurut (Nursalam, 2013) kualitas pelayanan perawat dapat dipantau dan diukur menurut kebutuhan pasien. Tujuan kualitas pelayanan perawat adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan keperawatan yang dihasilkan perawat sesuai dengan keinginan/ standar pasien.

Tolak ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar karyawan dapat mengukur dirinya sendiri dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini

didukung oleh Pasuraman (1988) yang ditulis ulang oleh (Agung, 2003) yang menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles* terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy* sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak pribadi.
- f. *Credibility* sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemampuan memberi layanan untuk mendengarkan keinginan pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Peningkatan pelayanan perawat dapat memberi kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan prima pada sebuah rumah sakit. Peningkatan pelayanan perawat dapat diupayakan oleh pimpinan dengan pemenuhan kebutuhan perawat baik secara fisik maupun non fisik. Karena pada dasarnya kinerja perawat dinilai dari kemampuan dan motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode penelitian korelasional dengan pendekatan crosssectional. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu proses penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah.

Penelitian ini di lakukan di RSM Ahmad Dahlan Kediri dengan jumlah jumlah populasi sebanyak 85 perawat. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini adalah simple random sampling dengan jumlah sample sebanyak 70 responden. Tahapan pengolahan Data pada penelitian ini meliputi analisis univariate yang di gunakan untuk melakukan analisis pada setiap variable sehingga dapat di ketahui persentasenya. Selanjutnya dilakukan analisis bivariate dengan menggunakan analisis korelasi Pearson dan untuk menguji hipotesis, yaitu ada pengaruh komponen *quality work of life* terhadap kualitas pelayanan perawat menggunakan regresi linier berganda dengan pendekatan metode *stepwise*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariate

Tabel 1. Karakteristik karyawan RSM Ahmad Dahlan Kediri

Variabel	Freq	Percent
Usia Karyawan		
< 25 tahun	21	29.6
25 – 35 tahun	46	64.8
> 35 tahun	4	5.6
Lama Bekerja		
< 6 tahun	55	77.5
>= 6 tahun	16	22.5

Jenis Kelamin

Laki-Laki	19	26.8
Perempuan	52	73.3

Status Pernikahan

Menikah	51	71.8
Tidak Menikah	20	28.2

Pendidikan

D1/D2	8	11.3
D3	49	69.0
S1	14	19.7

Dari Tabel 1 diatas dapat di ketahui bahwa usia karyawan RSM Ahmad Dahlan Kediri Sebagian besar berada pada usia 25 – 35 tahun sebanyak 46 responden (64.8%). Untuk Lama bekerja sebagian besar karyawan memiliki lama bekerja kurang dari enam tahun sebanyak 55 atau 77.5%. Jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 52 atau 73.3%, dengan status pernikahan hampir seluruh responden sudah menikah sebanyak 51 responden (71.8%). Pendidikan responden sebagian besar adalah D3 sebanyak 49 (69%).

Analisis Bivariate

Tabel 2. Hubungan indikator kualitas kehidupan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri

Variabel	p-value	r
<i>Wellness</i>	0.000	0.615
<i>Safe Environment</i>	0.874	0.019
<i>Employee Participant</i>	0.872	-0.019
<i>Equitable Compensation</i>	0.483	-0.085
<i>Communication</i>	0.958	0.006
<i>Career Development</i>	0.956	0.007
<i>Conflict Resolution</i>	0.405	0.100
<i>Job security</i>	0.000	0.648
<i>Pride</i>	0.013	0.292

Pada Tabel 2 diatas dari Sembilan komponen *quality work of life* dengan kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Kualitas hanya tiga variable yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan perawat, yaitu *wellness*, *Job security*, dan *Pride*.

Tabel 3. Pengaruh indicator kualitas kehidupan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri

Variabel	p-value	B
Job Security	0.000	1.609
Wellness	0.000	1.293
Pride	0.010	0.428
R-Square	60.5 %	

Pada table 3 dapat di ketahui bahwa *Job security*, *wellness*, dan *Pride* mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 60,5%, sedangkan sebesar 39.5% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti. Dari ketiga variable diatas di ketahui bahwa *Job security* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri.

PEMBAHASAN

(Cascio, 2003) menguraikan Sembilan komponen *quality of work life* yang terdiri dari keterlibatan karyawan, pengembangan karir, penyelesaian masalah, komunikasi, fasilitas yang didapat, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, kompensasi yang seimbang, dan rasa bangga terhadap perusahaan. Menurut Harvey dan Brown dalam (Usman, 2009) *quality of work life* perlu diciptakan oleh organisasi untuk memberikan keseimbangan pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Dari Hasil analisis yang dilakukan diatas dari Sembilan komponen *quality of work life* hanya tiga komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri, ketiga komponen itu adalah *Job Security*, *Wellness*, dan *Pride*. *Wellness* dan *Job Security* memiliki hubungan dengan keceratan yang kuat dengan kualitas pelayanan perawat sedangkan *pride* memiliki hubungan dengan keceratan yang cukup dengan kualitas pelayanan.

Job security merupakan komponen dari *quality of work life* yang memiliki pengaruh paling besar. Ketika seseorang perawat

merasakan keamanannya yang tinggi pada dirinya maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien sebesar 1.6 kali lebih baik. Menurut (Cascio, 2003) rasa aman karyawan terhadap pekerjaan bisa di wujudkan oleh organisasi dalam bentuk pensiun dan status karyawan. Dengan adanya kepastian status kepegawaian diharapkan karyawan tersebut akan bekerja dengan bersungguh-sungguh. Selain itu pemberian *benefit* atau jaminan sosial merupakan hal yang penting bagi organisasi untuk mencapai target organisasi di tengah persaingan yang ketat. Perubahan atau pengurangan jaminan sosial yang di berikan oleh organisasi akan berdampak tidak baik bagi karyawan dan dapat menimbulkan keinginan untuk mengundurkan diri. Selain itu dengan adanya jaminan kesehatan dan keselamatan kerja diharapkan dapat membuat para perawat pelaksana merasa tenang dalam bekerja atau paling tidak resiko pekerjaannya di hargai dan di lindungi sehingga akan memberikan akibat kepada peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien di RSM Ahmad Dahlan Kediri.

Wellness merupakan komponen kedua dari *quality of work life* yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat. Ketika perawat merasakan bahwa fasilitas yang di berikan oleh organisasi baik, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat sebesar 1.2 kali. Menurut Sikula dalam (Hasibuan, 2005) untuk mempertahankan karyawan, perusahaan memberikan kesejahteraan dalam bentuk kompensasi tidak langsung yang berupa pemberian fasilitas dan pelayanan. Dengan cara tersebut di harapkan dapat memuaskan kebutuhan karyawan dalam bekerja sehingga menciptakan ketenangan, semangat bekerja, disiplin, sikap loyalitas dan dedikasi karyawan terhadap suatu organisasi. Selain itu dengan tercukupinya fasilitas yang tersedia di RSM Ahmad Dahlan Kediri akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat karena dipandang sebagai alat bantu yang

dapat meningkatkan pelayanan kepada para pasien.

Pride merupakan variable ketiga dari komponen *quality of work life* yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri. Rasa bangga terhadap institusi bisa di ciptakan oleh organisasi kepada karyawannya dengan cara memberikan kesempatan untuk meningkatkan citra positif bagi organisasi dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

Rasa bangga terhadap institusi dapat di aplikasikan dengan cara meningkatkan partisipasi kepada masyarakat dan terjun langsung dalam setiap permasalahan di lingkungan. Penghargaan dan pencitraan yang tinggi dari masyarakat akan memberikan rasa bangga yang tinggi kepada karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Azeira, 2010) bahwa rasa bangga terhadap institusi memberikan pengaruh yang kuat terhadap produktivitasnya. Menurut (Cascio, 2003) menyatakan bahwa rasa bangga yang di contohkan dalam meningkatkan citra perusahaan dapat terlaksana melalui peran karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari Sembilan komponen *Quality of Work Life* hanya ada tiga komponen yang memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan perawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri, *Security* menjadi komponen yang memiliki pengaruh paling dominan dan memiliki tingkat keceratan yang kuat terhadap kualitas pelayanan perawat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat RSM. Ahmad Dahlan Kediri berkewajiban mendorong dilakukannya interaksi yang lebih banyak antar karyawan secara non formal agar lebih mengenal dengan baik antara perawat yang satu dengan yang lainnya.

KEPUSTAKAAN

- Agung, U. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*, 96-110.
- Anggraeni, M. O. (2009). *Gambaran Persepsi Pegawai Non Medis Terhadap Komponen Quality of Work Life di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Azeira, E. R. (2010). *Hubungan Komponen Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) dengan Motivasi Kerja Pegawai RS. Tugu Ibu*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Cascio, W. (2003). *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profit (6th Ed)*. New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementrian Kesehatan, R. I. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, M. (. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Usman, J. (2009). *Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Semangat kerja di Pertamina Eksplorasi dan Produksi Rantau*. Jakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Terbuka.