

## HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT DI RS TENTARA TK IV 010701 PEMATANGSIANTAR

**Derma Wani Damanik**

*Dosen Akper Kesdam I/BB Pematangsiantar  
e-mail: dermawanidamanik@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*Nurse job performance is one of the factors that influence service quality in implementing nursing care. Nurse job satisfaction is an important part of life that influences productivity performance and the quality of care provided. The purpose of this study is to examine the relationship between work satisfaction and nurse job performance in Army TK IV Hospital 010701 Pematangsiantar. Type of research is correlation descriptive study. The population in this study were nurses working in the inpatient room. The sampling technique was done by simple random sampling, which was 84 respondents. The instrument in this study used a questionnaire made by the researcher himself. The job satisfaction questionnaire consisted of 32 statements while the nurse job performance questionnaire consisted of 10 statements. Test statistics using Rho spearman. The results of the research conducted at TK IV 010701 Army Hospital Pematangsiantar obtained that the majority of nurses' job satisfaction was in the sufficient category as many as 63 respondents (75%), the majority of nurses' performance were in the moderate category, 44 respondents (52.4%), analysis with the SPSS program was value  $p < 0.05$  which is equal to 0.000, meaning that there is a meaningful correlation, which means there is a relationship between job satisfaction and the job performance of nurses in Army TK IV Hospital 010701 Pematangsiantar. It is recommended that the management of the Hospital need to pay attention to and establish strategies to improve job satisfaction for nurses because nurses are the largest human resource in the health care system.*

**Keywords: Job Satisfaction, Nurse Job Performance**

### **PENDAHULUAN**

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan/keperawatan (Nurhayni, Hamzah, A, & Balqis, 2012). Layanan keperawatan merupakan bagian integral dari layanan kesehatan yang diperlukan untuk menyediakan layanan kesehatan

yang berkualitas dan terbaik (Kemenkes RI, 2014).

Kualitas, efisiensi dan pemerataan layanan tergantung pada ketersediaan tenaga profesional yang terampil dan kompeten kapan dan dimana mereka dibutuhkan. Perawat merupakan bagian dari anggota perawatan kesehatan yang perlu memberikan servis perawatan dengan penuh perhatian sesuai dengan peraturan

dan standar yang berlaku di rumah sakit (Sari, Arifin, & Daud, 2017).

Perawat memiliki peran penting dalam menentukan efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan perawatan kesehatan (Semachew, Belachew, Tesfaye, & Adinew, 2014). Perawat merupakan sumber daya manusia terbesar di rumah sakit yang memiliki peranan penting dan kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan karena perawat yang telah memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam (Borhani, et al., 2016; Nurhayni, Hamzah, & Balqis, 2012).

Dalam lingkungan kerja yang penuh dengan ketegangan seperti layanan kesehatan, kinerja karyawan merupakan salah satu tantangan yang paling mendasar dikarenakan bahwa kinerja sebagai fenomena yang berkaitan erat dengan aspek efektivitas, manajemen pengetahuan dan kualitas manajemen, pembiayaan dan pengembangan organisasi (Platis, Reklitis, & Zimeras, 2015).

Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat (Kuntjoro, 2015). Kinerja merupakan efektivitas seseorang dalam menjalankan peran

dan tanggung jawabnya terkait dengan perawatan pasien secara langsung (Al-Makhaita, Sabra, & Hafez, 2014).

Kinerja perawat adalah salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Nurhayni, Hamzah, & Balqis, 2012). Di tengah persaingan yang ketat dan meningkatnya harapan pasien, kinerja perawat di rumah sakit sangat penting untuk mengatasi situasi yang menantang (Kuntjoro, 2015).

Al-Makhaita, Sabra, Hafez (2014) menyatakan bahwa kinerja perawat mencerminkan kualitas perawatan yang diberikan. Jika kualitas pekerjaan buruk maka dianggap sebagai faktor resiko untuk keselamatan pasien. Selain itu rendahnya kinerja perawat juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Nurhayni, Hamzah, & Balqis, 2012). Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan melalui sistem yang terstandar sehingga hasilnya lebih optimal (Kuntjoro, 2015).

Kaswan (2012) mengemukakan bahwa kinerja itu banyak dipengaruhi oleh kepuasan karyawan, komitmen, loyal dan produktif. Dengan kata lain, pelanggan yang puas dihasilkan oleh karyawan yang puas.

Sebuah studi literatur mengungkapkan banyak faktor menarik yang berkontribusi terhadap pembentukan rasa kepuasan bagi seorang perawat (Lu, Barriball, Zhang, & While, 2012). Kepuasan kerja adalah serangkaian perasaan dan sikap positif yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya (Mousazadeh, et al., 2018).

Pendapat Choi, Cheung., dan Pang (2012); Doef, Mbazzi, dan Verhoeven (2012) bahwa saat ini kepuasan kerja perawat merupakan masalah dan hal penting yang sangat berpengaruh terhadap penyediaan layanan kesehatan dan kesembuhan pasien.

Mousazadeh, et al., (2018) menambahkan bahwa kepuasan kerja perawat adalah bagian penting dari kehidupan yang berpengaruh terhadap produktivitas kinerja dan kualitas perawatan yang diberikan. Jika perasaan puas terhadap

pekerjaan menghilang maka seseorang bisa saja akan berhenti dari pekerjaannya

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan pengamatan sewaktu (*cross sectional*). Desain korelasi bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Polit & Beck, 2012).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* yaitu sebanyak 84 responden. Penelitian telah dilakukan sejak tanggal 21 November sampai dengan 24 Desember 2018.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, Kuisisioner

kepuasan kerja terdiri dari 32 pernyataan sedangkan kuisioner kinerja perawat terdiri dari 10 pernyataan. Uji statistik menggunakan *spearman Rho*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar**

No	Identitas Responden	f	%
1	<b>Umur (tahun)</b>		
	21-35 tahun	31	36.9
	36-45 tahun	30	35.7
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	10	11.9
	Perempuan	74	88.1
3	<b>Status Perkawinan</b>		
	Menikah	72	85.7
	Belum Menikah	12	14.3
4	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	SPK	0	0
	D3 Keperawatan	36	42.9
	S1 Keperawatan	16	19.0
	Ners	32	38.1
	S2	0	0
5	<b>Lama Kerja</b>		
	<1 tahun	0	0
	1-2 tahun	0	0
	2-3 tahun	2	2.4
	3-5 tahun	16	19.0
	>5 tahun	66	78.6
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa usia responden mayoritas antara 21-35 tahun yaitu

sebanyak 31 orang (36.9%), mayoritas jenis kelamin adalah wanita sebanyak 74 orang (88.1%), responden mayoritas sudah menikah sebanyak 72 orang (88.7%), sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah D3 Keperawatan sebanyak 36 orang (42.9%), dan rata-rata responden sudah bekerja > 5 tahun yaitu 66 orang (78.6%).

**Tabel 2.**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar**

No	Kepuasan	(f)	(%)
1.	Baik	15	17.9
2.	Cukup	63	75.0
3.	Kurang	6	7.1
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2. Menunjukkan bahwa kepuasan kerja responden mayoritas berada pada kategori cukup sebanyak 63 responden (75%).

**Tabel 3.**  
**Distribusi Frekuensi Kinerja Responden di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar**

No	Kinerja	f	%
1.	Tinggi	31	36.9
2.	Sedang	44	52.4
3.	Rendah	9	10.7
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja responden mayoritas berada pada

kategori sedang yaitu 44 responden (52.4%).

**Tabel 4.**  
**Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar**

Analisis	r	p
Kepuasan*Kinerja	0.849	0.000

Hasil analisis dengan program SPSS diperoleh nilai statistik  $p < 0,05$  yaitu sebesar 0.000, berarti bahwa ada korelasi bermakna, yang artinya ada hubungan positif antara kepuasan kerja perawat dengan kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar.

## **Pembahasan**

### **Kepuasan Kerja Perawat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat mayoritas berada pada kategori cukup sebanyak 63 (75%) responden. Kepuasan kerja merupakan tingkat ketenangan yang dirasakan seseorang selama bekerja, dimana perasaan tersebut akan mempengaruhi kinerja seseorang (Masum, et al., 2016).

Kepuasan kerja perawat pada penelitian ini dalam kategori cukup kemungkinan disebabkan oleh faktor pendidikan responden yang rata-rata sudah Sarjana Keperawatan dan

Ners. Sejalan dengan penelitian di Kuwait tahun 2009 dikatakan bahwa perawat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka, dikarenakan tingginya tingkat pendidikan maka tingkat harapan juga akan semakin tinggi (Al-Enezi, Chowdury, Shah, & Al-Otobi, 2009).

Tahsinia (2013) dalam penelitiannya menyebutkan semakin tinggi pendidikan karyawan, maka semakin rendah tingkat kepuasannya. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin besar keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilannya, sehingga apabila ilmu yang dimilikinya tidak dapat dimanfaatkan secara optimal, maka seorang karyawan akan merasa tidak puas.

Selain pendidikan, responden pada penelitian ini sebagian besar berusia 21-35 tahun yaitu berjumlah 36.9% (31 responden). Aziz (2013) menyebutkan bahwa usia seseorang dapat mempengaruhi proses berfikir seseorang, semakin bertambahnya usia seseorang maka semakin berkembang pula cara berpikir

seseorang, karena tingkat kematangan emosi yang tinggi pada seseorang dengan usia semakin tua membuat seseorang lebih mudah untuk merasa puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mastaneh et al., (2014) menunjukkan bahwa kepuasan kerja itu diantara kaum muda lebih banyak dibandingkan yang usia lebih tua. Kepuasan kaum muda saat memasuki system, umumnya tinggi, namun, ketika kebutuhan mereka tidak terpenuhi sebagian besar mereka akan tidak puas. Juga seiring bertambahnya usia dan lebih berpengalaman, harapan mereka akan berkurang ke tingkat praktis dan kehidupan nyata.

Menurut Garcia, Ruiz, Roche Garcia (2013) Kepuasan dari berbagai faktor di tempat kerja memiliki peran penting dalam pekerjaan yang lebih baik. Perawat yang telah bekerja lebih lama akan mengalami lebih banyak kepuasan dibandingkan perawat yang baru bekerja

### **Kinerja Perawat**

Hasil penelitian di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar menunjukkan bahwa kinerja perawat

mayoritas berada pada kategori sedang yaitu 44 responden (52.4%).

Tantangan utama pusat layanan kesehatan sekarang adalah mencari cara untuk meningkatkan kinerja staf mereka dan meningkatkan efisiensi dalam intervensi kesehatan. Berhubungan dengan ini, maka perawat mewakili tenaga kerja, karena fakta bahwa mereka adalah orang-orang yang terhubung langsung dengan pasien (Hee, 2016). Kinerja pekerjaan mereka sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi dengan cara konsisten dan efektif (Mehmet, 2013).

Kinerja perawat yang tinggi pada penelitian ini kemungkinan karena adanya faktor pengalaman kerja responden yang mayoritas sudah di atas 5 tahun yaitu sebanyak 66 responden (78,6%). Wahyono (2012) menyatakan bahwa semakin lama masa kerja perawat maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Berbeda dengan penelitian Purweni, S (2015) yang menyatakan bahwa tidak ada alasan untuk meyakini bahwa orang-orang yang telah lama bekerja dalam suatu

pekerjaan akan lebih baik produktif dibandingkan dengan mereka yang belum lama bekerja.

### **Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat**

Hasil analisis dengan program SPSS diperoleh nilai statistik  $p < 0,05$  yaitu sebesar 0.000, berarti bahwa ada korelasi bermakna, yang artinya ada hubungan positif antara kepuasan kerja perawat dengan kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar.

Sejalan dengan penelitian Al-Banna (2018) bahwa terdapat korelasi positif yang kuat antara kepuasan kerja perawat dan kinerja di rumah sakit selama memberikan perawatan kesehatan. Perawat profesional memainkan peran penting dalam penyediaan layanan kesehatan secara global. Kinerja petugas kesehatan, termasuk perawat profesional, terkait erat dengan produktivitas dan kualitas penyediaan perawatan dalam organisasi perawatan kesehatan (Awases, Magdalene; Bezuidenhout, Marthie; & Janetta, 2013).

Sama halnya dengan penelitian Yuliana dan Suryani (2017) bahwa ada hubungan antara kinerja dengan

kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gamping. Adjei, Emmanuel, Forster, (2016) menambahkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas kesehatan adalah kepuasan dalam bekerja.

Penelitian Samiei, Manaf, Ismail dan Kandasamy (2016) bahwasanya kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja perawat. Suatu kondisi kerja yang tidak menguntungkan bagi seorang perawat dapat mengurangi kepuasan seorang dan karenanya akan mengganggu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien karena asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi biasanya merupakan akibat dari tingkat kepuasan kerja yang tinggi (Mahdi, Nur, Zin, Naim, & ASA, 2012).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Mayoritas kepuasan kerja perawat berada pada kategori cukup sebanyak 63 responden (75%)
2. Kinerja perawat mayoritas berada pada kategori sedang yaitu 44 responden (52.4%).

3. Hasil analisis dengan program SPSS diperoleh nilai statistik  $p < 0,05$  yaitu sebesar 0.000, berarti bahwa ada korelasi bermakna, yang artinya ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawat di RS Tentara TK IV 010701 Pematangsiantar.

### Saran

Disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit perlu memperhatikan dan menetapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat karena perawat merupakan sumber daya manusia terbesar dalam sistem perawatan kesehatan kerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adjei, K.A, Emmanuel, O, Forster, O.M. (2016). The Impact of Motivation on the Work Performance of Health Workers (Korle Bu Teaching Hospital): Evidence from Ghana. *Hospital Practices and Research* 1(2):47-52
- Al-Banna, D.A. (2018). Impact of Nurse's Satisfaction on Work Performance. *Erbil Journal of Nursing & Midwifery*.1 (1).1-9. <https://doi.org/10.15218/ejnm.2018.01>.
- Al-Makhaita, H.M, Sabra, A.A, Hafez, a. (2014) research article: job performance among nurses working in two different health care levels, eastern saudi arabia: a comparative study. *International Journal of Medical Science and Public Health*. 3 (7).1-6.
- Al-Enezi N, Chowdhury RI, Shah MA, Al-otabi M. (2009). Job satisfaction of nurses with multicultural backgrounds: a questionnaire survey in Kuwait. *Applied.Nursing. Reseach* 22(2). 94–100.
- Awases, Magdalene H.; Bezuidenhout, Marthie C.; Roos, & Janetta H. (2013). Factors affecting the performance of professional nurses in Namibia. 36 (1). 108-116. <http://dx.doi.org/10.4102>.
- Borhani, F., et all. (2016). Assesment Of Predictable Productivity Of Nurses Working In Kerman University Of Medical Sciences' Teaching Hospitals Via The Dimensions of Quality Of Work Life. *Global Health Action*, 2016. 8(10).
- Choi S, Cheung K, Pang S. (2012). Attributes of nursing work environments predictors of registered nurses job satisfaction and intention to leave. *Journal of Nursing Management*. 1-11.
- Doef, M., Mbazzi, F., B. and Verhoeven C. (2012). Job conditions, job satisfaction, somatic complaints and burnout among East African nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21 (11-12), 1763–1775.
- Garcia, C, Ruiz, Roche M.M, Garcia, C.I.G. (2013). Job satisfaction among health care workers: the role of gender and age. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 21 (6)
- Hee, O.C. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Private Hospitals in Malaysia. *International Journal of Caring Sciences*. 9(1) 342-347.

- Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Kementerian Kesehatan Tenaga Kesehatan RI Jakarta. (2014). Profil Kesehatan Indonesia 2014.
- Kuntjoro. (2015). Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan Sebagai Strategi dalam Peningkatan Mutu Klinis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8 (3): 149-154
- Lu, H., K. Barriball, L., Zhang, X., While, A., E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49 (8), 1017–1038.
- Masum,A.K.M, Azad, M.A.K, Hoque, K.E, Beh, L.S, Wanke, P, Arslan, O. (2016). Job satisfaction and intention to quit: an empirical analysis of nurses in Turkey. *Internal Medicine, Nursing, Legal Issues, Science and Medical Education, Statistics*.1-26. DOI 10.7717/peerj.1896
- Mousazadeh, S, Yektatalab, S, Momennasab, M, and Parvizy, S., (2018). Job satisfaction and related factors among Iranian intensive care unit nurses. *BMC Res Notes* <https://doi.org/10.1186/s13104-018-3913-5>. 1-5.
- Mahdi, A.F, Nur, M.RM, Zin, MZM, Naim, ASA, (2012). The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *American Journal of Applied Sciences* 9(9):1518-1526
- Mastaneh Z, Mouseli L, Zamani M, Boromand E, Dadipoor S, Beizaei F, Pishkari, R & Nazari, M. (2014). Investigation of nursing job satisfaction in university hospitals affiliated to Hormozgan University of Medical Sciences. *HMJ*. 18(3) 260–266.
- Mehmet, T. (2013). Organizational Variables on Nurses' Job Performance in Turkey: Nursing Assessments. *Iran Journal of Public Health*, 42(3): 261–271
- Nurhayni, Hamzah, A, & Balqis, (2012). Relations Job Satisfaction With Nurses Performance In Ward of RSU Daya Makassar 2012.1-14.
- Platis, C.H, Reklitis, Zimeras, S, (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Social and Behavioral Sciences* 175. 480 – 48. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.01.1226.
- Polit, D.F. and Beck, C.T. (2012) *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. 9th Edition, Lippincott, Williams & Wilkins, Philadelphia
- Purweni, S. (2015). Perbedaan tingkat kepuasan dan kinerja perawat terhadap penerapan supervisi langsung dan tidak langsung di rsisa semarang. Thesis. Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.
- Sari, A.M, Arifin, M.A, Daud, A, (2017). Work Motivation on Performance of Nurses in Hospital of International Journal of Sciences: Basic and Applied Research 34( 2) , 303-310
- Samiei V., Abdul Manaf R., Ismail A. and Kandasamy Ch. (2016). Job performance of clinical nurse managers and its relationship with their job satisfaction and job stress : A cross sectional study. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*. 5 (5). 381-390.

- Semachew, A, Belachew, T, Tesfaye, T, and Adinew, Y.M. (2014). Predictors of job satisfaction among nurses working in Ethiopian public hospitals, 2014:institution-based cross-sectional study. *Human Resources for Health* 15 (31). 1-8.
- Tahsinia. (2013). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawa di Rumah Sakit Sehat Terpadu Parung Bogor. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Yuliana, D & Suryani. (2017). The correlation between nurses' working performance and patients' satisfaction at inpatient wards of pku muhammadiyah hospital of Gamping. Thesis.School of Nursing Student, Faculty of Health Sciences, 'Aisyiyah University of Yogyakarta
- Wahyono. (2012). Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) ISO 9001:2008. diakses dari: <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/sistemmanajemen-mutu-quality.html>. (Diakses tanggal 12 Desember 2018).