

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data demografi responden (Nama Inisial, Usia, Lama Bekerja, Asal Universitas, Pendidikan, Ruangan) serta uraian pembahasan hasil penelitian Hubungan sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Hasil bab ini akan dibahas mengenai hasil peneliti meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data demografi responden serta uraian pembahasan hasil penelitian Hubungan sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang dimulai pada bulan Juni 2019. Penelitian berlokasi di rumah sakit PKU muhammadiyah Surabaya.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang sekarang berdiri di Jl. KH. Mas Mansyur No. 180-182 Surabaya menyimpan catatan sejarah sendiri dalam perkembangannya. Jejak sejarah tersebut memiliki nilai tersendiri karena melibatkan tokoh besar Muhammadiyah maupun tokoh nasional. Sejarah yang sangat bermakna tersebut yang merupakan cikal bakal berdirinya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya seperti sekarang ini.

Pada era sampai dengan tahun 2002 pelayanan yang diberikan di PKU Muhammadiyah adalah pelayanan Poli Umum, Poli KIA, dan Rumah

Besalin. Namun seiring dengan perkembangannya, maka pada tahun 2002 dimulailah era baru dalam sejarah PKU Muhammadiyah Surabaya, yaitu pada tanggal 19 Agustus 2002 resmi menjadi sebuah Rumah Sakit Umum. Pembangunan fisiknya sendiri dimulai sejak 27 September 2001 sampai dengan 28 Februari 2002, yaitu dengan dibangunnya gedung A. Kemudian pada tanggal 14 Maret 2002, Walikota Surabaya Bp. Bambang D.H meresmikan Gedung Baru Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya. Pembangunan fisik kemudian berlanjut dengan dibangunnya Gedung B dan C pada tanggal 1 Januari 2004 sampai dengan 31 Maret 2005. Pada tanggal 5 Desember 2012 nama Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Sedangkan kepemimpinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya mulai tanggal 02 Februari 2018 hingga saat ini dipegang oleh Dr. dr. Enik Srihartati, M.Kes., Sp.KK.

1. **Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Surabaya**

1. Nama Rumah Sakit : RS. PKU Muhammadiyah Surabaya
2. Alamat : Jl. KH. Mas Mansyur 180-182
Kelurahan : Nyamplungan
Kecamatan : Pabean Cantian
Kota : Surabaya
Provinsi : Jawa Timur
- Kode Pos : 60162
- Telepon/Fax : 031-3522980, 3570974, 5257390
- Email : rsm_sby@yahoo.com
- Website : www.rspkusby.com

3. Status Kepemilikan : Persyarikatan Muhammadiyah
4. Nama Direktur : Dr.dr.EnikSrihartati, M.Kes.,Sp.KK.
5. Kelas Rumah Sakit : D
6. Nomor Registrasi RS : 3578793
7. No.Ijin operasional RS : 503.445/37/P/IO.RS/436.6.3/XII/2015
8. berlaku tanggal : 9 Oktober 2015 s/d 09 Oktober 2020
9. Luas Lahan : 1108m²
10. Luas Bangunan : 2176 m²
11. Kapasitas TT : 51 TT
12. Standar Kualitas Pelayanan RS : Lulus Tingkat Perdana Akreditasi Versi 2012

2. Sepuluh besar kasus Emergency

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya pada 1 tahun terakhir ini kasus terbesar adalah Gastroenteritis, Dengue Haemorrhagic Fever, Dengue Fever, Diabetes Miletus, Bronkopneumonia, Fibrilasi Atrium, Hipertensi, Vertigo, serta morbili.

Berdasarkan jumlah rata-rata Bed Occupancy Ratio (BOR) Rumah sakir PKU Muhammadiyah Surabaya pada 1 tahun terakhir ini adalah 37,1 (40%). Sedangkan jumlah hari perawatan *Lengt Of Stay* (LOS) pada 1 tahun terakhir yaitu 2,8 / rata-rata 3 hari perawatan.

4.2 Data Umum (Karakteristik Responden)

1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Pada 28 Juni – 04 Juli 2019.

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
23-25 Tahun	2	6,7%
26-28 Tahun	3	10,0%
29-31 Tahun	5	16,7%
32-34 Tahun	6	20,0%
35-37 Tahun	9	30,0%
38-40 Tahun	5	16,7%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya berusia 35-37 tahun sebanyak 9 responden (30,0%), sedangkan sebagian kecil responden perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya berusia 23-25 tahun sebanyak 2 responden (6,7%).

Rumus Interval Usia :

Usia tertua 40 tahun 40 – 23 = 17 tahun.

Usia termuda 23 tahun

$$K = 1 + 3,33 \log 17$$

$$= 1 = 4,09$$

$$= 5$$

$$I = \frac{17}{5} = 3$$

2. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya Pada 28 Juni – 04 Juli 2019.

Lama Bekerja	Frekuensi (f)	Presentase (%)
2-4 tahun	11	36,7%
5-7 tahun	12	40,0%
8-10 tahun	2	6,7%
11-13 tahun	1	3,3%
14-17 tahun	4	13,3%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar lama bekerja perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya 5-7 tahun (40,0%), sedangkan bagian kecil lama bekerja perawat 11-13 tahun (3,3%).

3. Distribusi Responden Berdasarkan Asal Universitas

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas Perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya Pada 28 Juni – 04 Juli 2019.

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
UMSurabaya	28	93,3%
UNUSA	1	3,3%
Akper	1	3,3%

Diponegoro		
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa 28 responden (93,3%) asal universitas perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya yaitu UMSurabaya, dan 1 responden (3,3%) beraasal dari universitas UNUSA, sedangkan 1 responden (3,3%) berasal dari Akper Diponegoro.

4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas Perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya Pada 28 Juni – 04 Juli 2019.

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
D III Keperawatan	17	56,7%
S1 Keperawatan	13	43,3%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pendidikan perawat RS PKU Muhammadiyah yaitu DIII Keperawatan sebanyak 17 responden (56,7%), dan pendidikan S1 Keperawatan sebanyak 13 responden (43,3%).

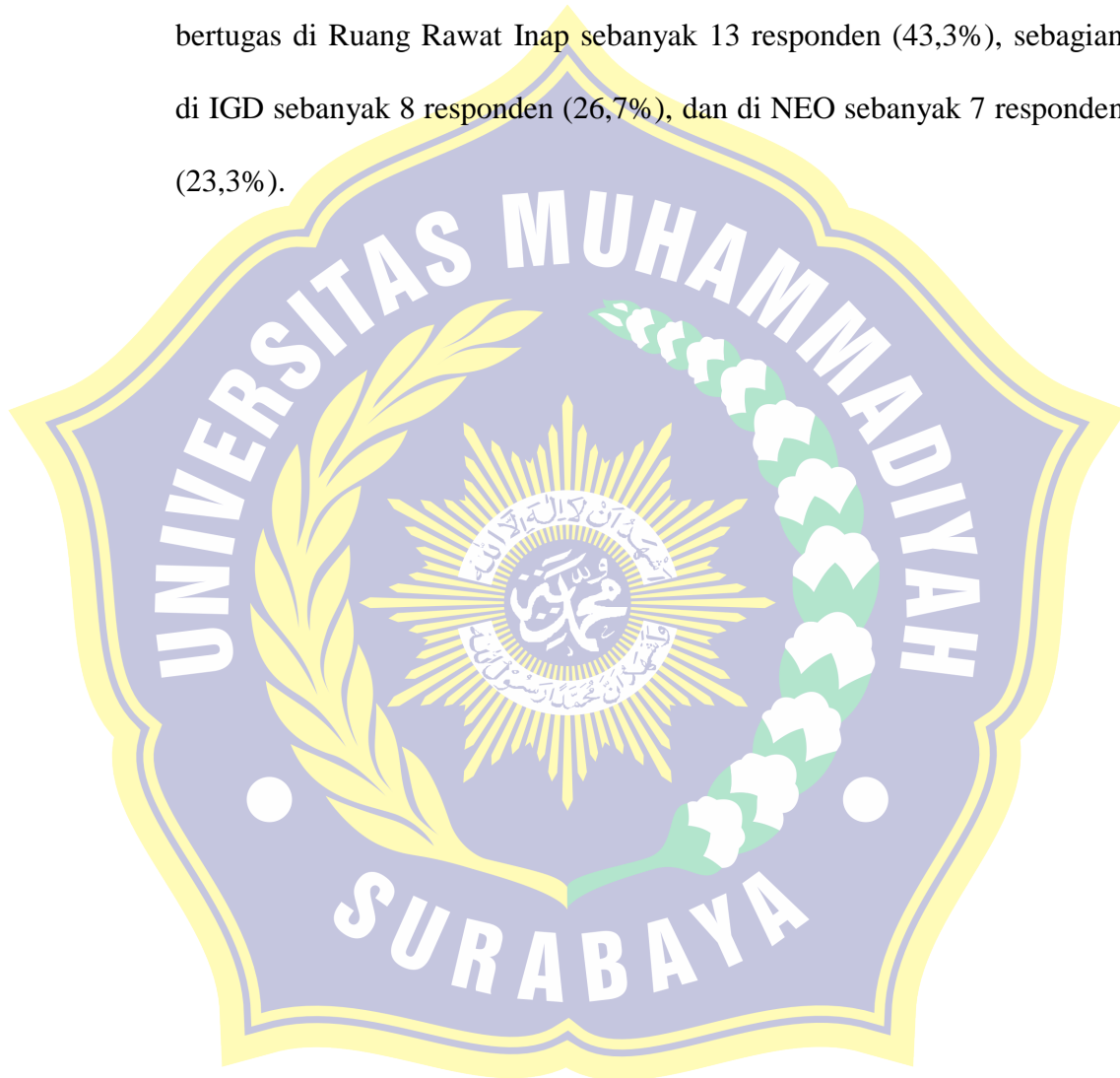
5. Distribusi Responden Berdasarkan Ruangan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ruangan Perawat RS PKU Muhammadiyah Surabaya Pada 28 Juni – 04 Junli 2019.

Ruangan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
IGD	8	26,7%
NEO	7	23,3%

Ranap	13	43,3%
Managemen	2	6,7%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap sebanyak 13 responden (43,3%), sebagian di IGD sebanyak 8 responden (26,7%), dan di NEO sebanyak 7 responden (23,3%).



4.3 Data Khusus

Data khusus pada penelitian ini menggunakan dua variable yaitu variable independen (sikap *forgiveness*) dan variable dependen (kepuasan kerja perawat).

4.3.1 Identifikasi Sikap *forgiveness* perawat di Rumah Sakit PKU Surabaya.

Tabel 4.6 Identifikasi sikap *forgiveness* di Rumah Sakit PKU Surabaya pada 28 Juni – 04 Juli 2019.

		Forgiveness	
		Jumlah	Prosentase
Sikap Forgiveness	Hallow Forgiveness	11	36,7%
	Silent Forgiveness	19	63,3%
	Noforgiveness	0	0,00%
	Total Forgiveness	0	0,00%
	Total	30	100 %

Berdasarkan hasil penelitian Tabel 4.6 mengenai sikap *forgiveness* didapatkan bahwa jumlah terbesar yaitu *silent forgiveness* sebesar 19 responden dengan presentase (63,3%), dan *Hallow forgiveness* sebesar 11 responden dengan presentase (36,7%). Sedangkan *Noforgiveness* dan *Total forgiveness* mendapatkan presentase 0,00% .

4.3.2 Identifikasi Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya

Tabel 4.7: Identifikasi Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya 28 Juni – 04 Juli 2019.

Kepuasan Kerja			
		Jumlah	Prosentase
Kepuasan Kerja	Tidak puas	19	63,3%
	Puas	9	30,0%
	Sangat Puas	2	6,7%
Total		30	100 %

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menjelaskan bahwa kepuasan kerja perawat dengan kategori Tidak Puas yaitu 19 responden (63,3%), dan kategori Puas yaitu 9 responden (30,0%), sedangkan dengan kategori Sangat Puas yaitu 2 Responden (6,7%) dari 30 Responden.

4.3.3 Analisa Hubungan Sikap Forgiveness dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya.

Table 4.8 Identifikasi analisa Hubungan Sikap *Forgiveness* dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. 28 Juni – 04 Juli 2019.

Forgiveness	Kepuasan Kerja Perawat				Total	%
	Tidak Puas	%	Puas	%		
Hallow Forgiveness	10	33,3%	1	3,33%	11	36,7%
Silent Forgiveness	9	30,0%	10	33,3%	19	63,3%
Hasil Uji Chi-Square $\rho = 0,017 < \alpha = 0,05$						

Berdasarkan Uji Chi-square untuk mengetahui Hubungan Sikap *Forgiveness* dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah menunjukkan Hasil yang signifikan yaitu $\rho\text{-value} = 0,017 <$ dari $\alpha = 0,05$, sehingga H_0 Ditolak dan H_1 diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Berdasarkan hasil diatas peneliti tidak menyantumkan presentase jumlah yang menyatakan “ sangat puas “ ,presentase sangat puas memiliki nilai dibawah 5 lebih dari 70% ,karena dalam uji chi-square disetiap sel didalamnya tidak boleh terdapat nilai 0 atau dibawah 5 lebih dari 20%, sehingga nilai yang telah di peroleh dari hasil uji *chi-square* dimapatkan kembali menjadi 2x2 tabel, dengan mengurangi kategori jawaban terkecil yaitu “Sangat Puas” dimasukkan jadi satu dalam kategori “Puas”.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Identifikasi Sikap *Forgiveness* Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa hasil penelitian terhadap Sikap *Forgiveness* Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, sebagian besar perawat menyatakan “*Silent Forgiveness*” . Dalam “ *Silent Forgiveness* “ sikap yang ditunjukkan oleh perawat adalah perawat tetap berinteraksi dengan pasien , rekan kerja maupun keluarga pasien, yang telah menyakitinya namun perawat tidak mengekspresikannya bahwa ia telah memaafkan seseorang yang telah menyakitinya.

Hal ini sejalan dengan konsep teori *Buameister*, *Exline*, dan *Somer* 1998. Dalam (Thonisia 2018). Menyatakan bahwa “*Silent Forgiveness*” adalah perawat yang melakukan pemaafan ini, intrapsikisnya dapat dirasakan, namun tidak dalam perubahan interpersonalnya. Sehingga orang yang tersakiti tidak lagi menyimpan suatu amarah, dendam serta kebencian terhadap pelaku yang menyakitinya, namun dalam kategori ini orang yang disakiti tidak mengekspresikan bahwa ia telah memaafkan kesalahannya, agar seolah-olah pelaku terus merasa bersalah.

Dalam perspsi peneliti, *silent forgiveness* yang ditunjukkan oleh perawat adalah suatu sikap yang ia berikan terhadap pasien maupun teman kerja yang telah menyakitinya, dengan tanpa memberikan ekspresi bahwa ia telah memaafkan pelaku, dengan alasan bahwa pemaaf tidak membiarkan pelaku melakukan kesalahan kembali yang tidak ia inginkan, namun perawat tidak lagi menyimpan dendam maupun amarah terhadap orang yang telah menyakitinya. Hal ini dapat terlihat dari sikap perawat ketika penelitian, yaitu perawat menjawab kuesioner pada indicator mudah memaafkan dalam pertanyaan nomer 3 dan nomer 2 pada indicator Mudah menerima segala kondisi pasien dan rekan kerja, pernyataan nomer 3 menyatakan bahwa “ Belajar dari hal buruk yang telah saya lakukan

membuat saya mudah memaafkan / melupakan kesalahan orang lain kepada saya, namun saya tidak mengekspresikan pemaafan saya “. Serta pernyataan nomer 2 menyatakan bahwa “ seiring berjalannya waktu saya dapat melmklumi kesalahan-kesalahan yang telah orang lain buat “, yang rata rata dari 30 responden memberikan pernyataannya dengan “Setuju” sehingga setelah dijumlahkan dari seluruh pernyataan responden dan melakukan presentase dan pencodingan, mendapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Silent Forgiveness sebanyak 19 perawat. Hal tersebut dapat dilihat dan dijadikan acuan peneliti untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Sedangkan bagian kecil perawat menyatakan “ *Hallow Forgiveness*”, *hallow forgiveness* menurut konsep teori *Buameister, Exline, dan Somer* 1998. Dalam (Thonisia 2018). Yaitu seseorang yang tersakiti dapat mengekspresikan *forgiveness* / pemaafan secara kogret melalui sikap dan perilaku, namun orang yang tersakiti belum bisa memahami akan adanya atau munculnya sikap *forgiveness* didalam dirinya. Sehingga orang yang tersakiti masih menyimpan rasa dendam, rasa kebencian, walaupun individu yang tersakiti telah menyatakan “ saya memaafkan anda “ kepada pelaku yang menyakitinya. Dalam arti, pihak yang tersakiti hanya dapat memaafkan secara lisan dan perilakunya saja, namun dalam hati seseorang yang tersakiti masih belum bisa memaafkan secara total.

Dalam hasil penelitian ini sebagian kecil perawat menyatakan bahwa , sering kali ia tersakiti oleh pasien atau rekan kerjanya , tetapi ia dapat memaafkan dan mengekspresikan pemaafan / *forgiveness* secara langsung, bahwa ia memaafkan orang yang telah menyakitinya atau mengatakan “Saya memaafkan anda”. Namun perawat memaafkan orang yang menyakitinya dalam lisannya,

tetapi perawat masih menyimpan perasaan dendam, dan rasa benci terhadap orang yang menyakitinya. Hal ini dapat terlihat dari sikap perawat ketika penelitian, yaitu perawat menjawab kuesioner pada indikator menjadi ikhlas dan sabar dalam pertanyaan nomor 3, pernyataan nomor 3 menyatakan bahwa “Apabila Orang lain memperlakukan saya dengan tidak baik, saya akan terus menerus berpikiran buruk tentang mereka, dan saya masih tetap menyimpan rasa dendam dan benci terhadap orang yang telah menyakiti saya”. Dengan rata-rata dari 30 responden memberikan pernyataannya dengan “Setuju” sehingga setelah dijumlahkan dari seluruh pernyataan responden dan melakukan presentase dan pencodingan, mendapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan *Hallow Forgiveness* sebanyak 11 perawat. Hal tersebut dapat dilihat dan dijadikan acuan peneliti untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa setiap manusia memiliki sifat yang berbeda-beda, serta unik, maka mereka memiliki karakter yang berbeda secara pribadi, ketika mereka melakukan pekerjaan, mereka memiliki niat yang berbeda-beda pula, ada yang hanya memiliki niat untuk mencari materi, serta ada pula yang berniat untuk ikhlas melakukan pekerjaannya. Maka kita tidak tahu mengapa dalam penelitian ini muncul sikap *Silent* dan *Hallow Forgiveness*, kemungkinan bisa dipengaruhi karena sikap mudah memaafkan responden terhadap orang yang telah menyakitinya kurang, sehingga perawat yang telah disakiti mampu memaafkan secara lisan tetapi tidak dengan ikhlas melainkan masih menyimpan perasaan dendam terhadap pelaku. Serta sikap responden yang mudah menerima segala kondisi pasien dan rekan kerjanya yang telah kurang ia sadari bahwa setiap orang memiliki sikap yang berbeda-beda.

Maka responden dapat memberikan pemaafan / *forgiveness* dalam beberapa kategori salah satunya yaitu *Hallow* dan *Silent Forgiveness* kepada orang yang telah menyakitinya.

Dalam hal ini ada dalam pendapat (Hearts Nashori, et al. 2011) bahwa sikap *Forgiveness* seseorang timbul ketika orang tersebut siap untuk meninggalkan kemarahan, penilaian negatif, dan perilaku acuh tak acuh terhadap orang lain yang telah menyakitinya dengan sengaja atau tidak sengaja. Namun dalam hal ini seseorang memaafkan dengan lisan saja tidak pada perilaku atau pada perilaku tetapi tidak pada lisan, seseorang masih menyimpan perasaan dendam terhadap pelaku, dengan tidak menolak rasa sakit yang timbul, seseorang tetap menumbuhkan rasa empati, iba ditunjukkan kepada seseorang yang menyakitinya, sehingga timbulah perasaan atau sikap *forgiveness*. Respon individu terhadap suatu emosional yang berorientasi pada orang lain dan menghasilkan suatu penetralkan terhadap emosional yang negative menjadi positif. sehingga timbulah *forgiveness* dalam beberapa kategori yaitu *Hallow* dan *Silent Forgiveness*.

Berdasarkan hasil penelitian Thonisia I (2018), menyebutkan bahwa hasil penelitian terhadap sikap *forgiveness* perawat sebelum dan sesudah diterapkan metode Appreciative Inquiry, seluruh sikap *forgiveness* perawat pada semua subskala maupun total skala termasuk dalam kategori silent/hallow *forgiveness* yang berarti bahwa intrapsikis pemaaf diekspresikan hanya pada 1 sisi yaitu pada lisan saja tidak pada perilaku, atau pada perilaku saja tetapi tidak pada lisan, dan proses pelaksanaan penelitian perawat yang memiliki perubahan skor sikap *forgiveness* paling tinggi merupakan perawat yang paling aktif mengikuti proses pelaksanaan metode *appreciative inquiry*.

4.4.2 Identifikasi Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hasil penelitian terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya, sebagian besar perawat menyatakan kepuasan kerjanya adalah “Tidak Puas” namun ada pula responden mengungkapkan kepuasan kerjanya “ Puas “ , sebagian kecil responden menyatakan kepuasan kerjanya “ Sangat Puas “.Hal ini didasari oleh konsep Robbins & Judge (2008), bahwa kepuasan kerja menyangkut sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya itu. sehingga perawat melakukan pekerjaannya dengan baik dan melakukannya berdasarkan emosi dan situasi kerja yang baik, dalam hal tersebut menciptakan hasil kepuasan kerja.

Dalam penelitian ini responden yang mengungkapkan kepuasan kerja sangat puas dikarenakan, emosi dan situasi dalam lingkungan kerja baik, hal ini dibuktikan dalam pernyataan kuesioner nomer 1, yang menyatakan “ dengan sikap memaafkan saya dapat merasa puas dengan pujian / penghargaan dari pasien, keluarga pasien, serta atasan, atas pekerjaan yang telah saya lakukan” Dengan rata rata dari 30 responden memberikan pernyataannya dengan “Sangat Puas” sehingga setelah dijumlahkan dari seluruh pernyataan responden dan melakukan presentase dan pencodingan, mendapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Sangat Puas sebanyak 2 perawat. Hal tersebut dapat dilihat dan dijadikan acuan peneliti untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Sedangkan hal lain yang menyebabkan kepuasan kerja “Tidak Puas” dipicu karena kepuasan terhadap pasien kurang, dalam hal ini pasien terlalu banyak menuntut terhadap perawat akan asuhan keperawatan yang telah ia berikan, sehingga perawat kurang puas terhadap pekerjaan/asuhan keperawatan yang ia berikan karena didasari oleh paksaan atau tekanan dari pasien, sehingga muncul kepuasan terhadap pasien kurang “ Tidak puas”. Kepuasan kerja perawat yang tidak puas disebabkan juga oleh tim work / rekan kerja yang kurang mendukung dalam hal pekerjaan tim, perawat yang meninggalkan pekerjaannya dengan hasil yang kurang diinginkan.

Hal ini dapat terlihat dari pernyataan perawat ketika penelitian, yaitu perawat menjawab kuesioner pada indicator kepuassan terhadap pasien dalam pertanyaan nomer 2 dan 8 , pernyataan nomer 2 menyatakan bahwa “ saya merasa puas ketika dapat memaafkan pasien, yang membuat saya tersinggung dengan perkataannya”, serta pernyataan nomer 8 menyatakan bahwa “ meskipun saya tersakiti oleh perkataan pasien, namun saya puas ketika pasien sembuh dan pulang mengucapkan terimakasih kepada saya”, Dengan rata rata dari 30 responden memberikan pernyataannya dengan “Tidak Puas” sehingga setelah dijumlahkan dari seluruh pernyataan responden dan melakukan presentase dan pencodingan, mendapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 19 perawat. Hal tersebut dapat dilihat dan dijadikan acuan peneliti untuk menyimpulkan hasil penelitian.

Dalam hal ini didasari oleh konsep teori Robbins dalam abadi (2015), Kepuasan Kerja perawat salah satu yang mempengaruhi ialah hubungan interpersonal atau hubungan antar pribadi adalah interaksi antara seseorang

dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan social. Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berdasarkan hubungan interpersonal merupakan hubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Tujuannya adalah menghasilkan integrasi yang cukup kukuh, mendorong kerja sama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran bersama.

4.4.3 Hasil Analisis Hubungan Sikap *Forgiveness* dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Berdasarkan Uji *Chi-square* untuk mengetahui Hubungan Sikap *Forgiveness* dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah menunjukkan Hasil yang berhubungan antara Sikap *Forgiveness* dengan Kepuasan Kerja perawat dengan nilai $p\text{-value} = 0,017$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

Hal ini sejalan dengan teori *Goal Attainment* dan menurut konsep *Imogene M.King* yang menyatakan kepuasan kerja perawat itu terbentuk karena ada Sosial Sistem, interpersonal system dan personal system. Personal system dalam konsep *Imogene M.King* itu adalah Sikap *Forgiveness* Perawat meliputi, perawat dapat mengungkapkan kemarahan, memutuskan memaafkan serafat melakukan pemaafan, dari sikap *forgiveness* tersebut menimbulkan interaksi perawat dengan pasien, pasien dengan perawat, perawat dengan tim kerja, dalam

hal ini interaksi yang dimaksud adalah suatu proses dari persepsi dan komunikasi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, seperti perawat dengan pasien dan perawat dengan rekan kerja. Dan individu dengan lingkungan yang dimanifestasikan sebagai perilaku verbal dan non verbal dalam mencapai tujuan. Dari terjadinya interaksi membangun persepsi, penilaian, serta aksi, dimana persepsi tersebut diartikan sebagai gambaran seseorang tentang realita, persepsi berhubungan dengan pengalaman masa lalu, konsep diri, social ekonomi, genetika dan latar belakang pendidikan. Dimana penilai sendiri diartikan sebuah penilaian individu dengan individu, serta individu dengan kelompok, sehingga dalam penilaian ini terkadang individu salah dalam melakukan penilaian terhadap individu dan rekan kerjanya. Dimana aksi sendiri meliputi tindakan atau perilaku yang diberikan terhadap orang lain, pasien dan rekan kerja.

Dari persepsi, penilaian, serta aksi perawat menghasilkan sebuah reaksi yang telah keluar dari dalam dirinya, seperti marah, acuh tak acuh, serta ketus. Sehingga terjadi interaksi langsung terhadap pasien dan rekan kerja yang menimbulkan sebuah amarah muncul, dalam interaksi ini sifat forgiveness yang dimiliki seorang perawat muncul, sehingga terjadi transaksi, dimana transaksi tersebut mempunyai maksud tertentu dalam pencapaian tujuannya, seperti pengamatan perilaku / sikap perawat terhadap pasien dan rekan kerja dari interaksi manusia dengan lingkungan. Dalam penelitian ini sikap forgiveness yang ditunjukkan oleh perawat yaitu "Hallow Forgiveness dan Silent Forgiveness" . sehingga dalam hal ini mencapai sebuah pencapaian tujuan / kepuasan kerja dengan tingkat kepuasan yang lebih dominan adalah "Tidak Puas" bekerja dengan memberikan sikap forgiveness yang lebih.

Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dan sesama karyawan, ketika perawat berkonflik dengan pasien maupun sesama perawat ataupun pimpinan, maka terjadilah sebuah masalah yang sehingga mengakibatkan sifat *forgiveness* perawat muncul, dan ketika *forgiveness* pemaaf muncul dapat mengakibatkan sebuah hubungan pemaaf dan pelaku sedikit renggang, karena tidak jarang pemaaf hanya memaafkan dengan lisan saja tidak dengan perilaku, sehingga dengan adanya konflik tersebut dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Ketidaknyamanan dalam bekerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Dari hasil penelitian, responden yang menyatakan pernyataannya dalam kuesioner yang menghasilkan *silent forgiveness* dan *hallow forgiveness* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini di dasari oleh teori *Blum* yang menyatakan bahwa sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan social individu diluar kerja.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa hubungan sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU muhammadiyah Surabaya, mencapai hasil tertinggi Sikap *forgiveness* dengan “*hallow forgiveness*” dan “*silent forgiveness*” dengan tingkat kepuasan kerja “Tidak Puas”. Sedangkan hasil terkecilnya pada kategori “Puas “. Hal ini menggambarkan bahwa Sikap *forgiveness* dengan tingkat Kepuasan Kerja perawatan yang ada di rumah sakit PKU muhammadiyah surabaya dapat dikatakan “Kurang” dengan proporsi komposisi atau hasil penelitian “Tidak Puas “ dengan sikap *Hallow/silent forgiveness* perawat.

Peningkatan Sikap *forgiveness* akan dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Dimana salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut *Harold E. Burt* yakni emosi dan situasi kerja. Jika seorang perawat dapat meredam emosi yang negative menjadi positif, maka artinya dia memiliki sikap *forgiveness* dalam dirinya. Semakin tinggi sikap *forgiveness* perawat, maka akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja perawat. Sedangkan pada situasi kerja merupakan suatu dimana seseorang memiliki hubungan tempat, dimana perawat(karyawan) memiliki hubungan antar sesama karyawan dengan menjalin relasi dengan baik, sehingga situasi menjadi baik, begitu juga sebaliknya.

Dalam konsep *forgiveness* merupakan sebuah hubungan interpersonal dalam *system* kesehatan baik hubungan antara rekan kerja/ teman sejawat dengan perawat, perawat dengan pasien dalam hubungan tersebut perawat sebagai penghubung *system* kesehatan yang secara 24 jam bekerja, sehingga ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *forgiveness* perawat. dalam sikap *forgiveness* yang saya temukan dalam penelitian ini menunjukkan paling dominan adalah *hallow forgiveness* dengan “tidak puas” kerja karena, menurut *Imogene M. King* perawat dituntut untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan adanya timbal balik antara perawat dengan pasien. Dalam penelitian ini perawat dituntut untuk memenuhi kebutuhan pasien tanpa adanya umpan balik yang baik antara perawat pasien, rekan kerja dengan perawat, perawat dengan instansi pekerjaan terkait ini bertolak belakang dengan faktor faktor kepuasan kerja itu sendiri, melalui fungsi manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja baik secara finansial,

komunikasi,kenyamanan dalam bekerja, rasa kepercayaan (dipercaya) sesama karyawan sehingga tidak saling merugikan.

Dalam sikap *forgiveness* merupakan suatu fikiran sikap negative seseorang (perawat) menjadi positif dimana sikap tersebut meliputi mudah maafkan, mudah menerima segala kondisi pasien dan rekan kerja, ikhlas dalam melakukan pekerjaan dan sabar dalam melakukan pekerjaan. Dalam penelitian yang saya temukan hasil dominan dari kebanyakan responden adalah ketidak puasan akan tetapi dari beberapa (perawatan) merasa pekerjaan tersebut adalah sebuah tanggung jawab yang harus dilakukan dan dijalani secara ikhlas, maka dari hasil tersebut sikap *forgiveness* sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

