

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perawat adalah ujung tombak pemberi pelayanan langsung terhadap pasien selama 24 jam. sebagai profesi yang penting dan Aktif,dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada klien, serta berperan dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan yang professional, yang secara terus menerus berhadapan langsung dengan setiap pasien selama 24 jam. Serta demi mewujudkan kepuasan kerja perawat dalam menjalankan semua peran dan tanggung jawab tersebut, seorang perawat mau atau tidak mau, diharuskan untuk melakukan interaksi dengan beberapa ragam pasien dan keluarga, demi menjalankan kewajibannya sebagai perawat professional, serta memberikan sikap baik kepada pasien dan keluarga, yang mana dari beberapa ragam pasien dan keluarga yang ditemui atau diajak interaksi dalam setiap harinya dapat memicu timbulnya stressor. dimana setiap pekerjaan tentu membawa pekerjaanya pada situasi tertentu yang menghadapkan mereka pada tuntutan atau beban kerja yang berlebih, hingga membuat mereka mengalami *stress* kerja. *stresor* tersebut dapat diartikan buruk oleh perawat, yang akhirnya perawat memberikan respon yang *negative*, dengan menunjukkan sikap emosional seperti, mudah marah, mudah tersinggung, acuh tak acuh, cetus, tidak sabar, serta tidak memunculkan sikap sopan dan santun, terhadap pasien atau keluarga yang diajak interaksi. Sehingga perawat dengan sikap yang seperti tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat, yang seharusnya secara konsep perawat diharuskan melakukan pekerjaannya secara professional, yang dengan itu dapat memicu timbulnya

kepuasan kerjanya. *Harold E. Burt* (As'ad.1995). Respon tersebut dianggap sebagai, perwujudan bahwa seorang perawat tidak memiliki suatu sikap yang dapat mengubah suatu pikiran emosional, serta perilaku negatif menjadi positif yaitu *forgiveness*. Perawat dengan sikap yang seperti tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja perawat, yang seharusnya secara konsep perawat harus puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan dengan profesional. Oleh karena itu kepuasan kerja dapat diartikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan penilaian pekerjaan dari seseorang atau pengalaman kerja (Persefoni et al, 2010).

Sehingga kepuasan kerja perawat dalam melakukan tindakan keperawatan maupun asuhan keperawatan, menurut teori dalam *Imogene M. King*, menjelaskan bahwa ada kesinambungan antara *forgiveness* dengan kepuasan kerja perawat. yang dikarenakan setiap tindakan dan interaksi dengan pasien maupun keluarga pasien, yang didasari sikap *forgiveness* pada diri perawat akan memunculkan hasil yang baik pula untuk pasien itu sendiri, untuk perawat dan untuk institusi, sehingga dalam hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan kerja perawat.

Thompson dkk 2005 mengatakan bahwa "*Forgiveness* dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai pemaafan. Sedangkan menurut *Thompson* sendiri mendefinisikan arti *forgiveness* adalah, sebagai upaya untuk menempatkan peristiwa pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa hingga respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari pelanggaran tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif. Sumber pelanggaran dan objek *forgiveness* dapat berasal dari diri sendiri, antara manusia dengan manusia, dan situasi yang terjadi melebihi batas kontrol manusia. Penelitian *Thompson, et al.* juga

menemukan bahwa *forgiveness* memiliki hubungan yang signifikan dengan diri sendiri, orang lain, dan situasi. Artinya *forgiveness* tidak hanya terjadi pada hubungan interpersonal atau antara manusia dengan manusia, namun *forgiveness* juga dapat terjadi pada diri sendiri, dan situasi. *Forgiveness* merupakan suatu sifat atau karakter positif yang mana dapat menimbulkan keharmonisan sosial dan dapat membuat seseorang (pasien dan keluarga) menjadi lebih tenang dan nyaman. Walton (2005) mengungkapkan bahwa *forgiveness* menghasilkan kebaikan hubungan interpersonal, dengan berbagai situasi permasalahan. *Forgiveness* sendiri mampu meredam emosi negatif menjadi positif, yang sehingga dapat mematangkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran, sehingga dapat menimbulkan perasaan puas dan tenang. (dalam Nashori, Iskandar, Kusdwirati, & Siswadi, 2011)

Hasil survei pada penelitian *Citizen Report Card (CRC)* oleh Indonesia *Corruption Watch (ICW)*.2010 (Tonisayah I.2018), yang mengambil sampel dari pasien rawat inap di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta) di lima kota besar di Indonesia sebanyak 738 pasien, dari 9 poin permasalahan yang ditemukan, salah satunya yaitu sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Sikap perawat seperti itu tentu tidak terjadi begitu saja, tetapi dipicu oleh banyak ragam orang maupun situasi yang dianggap atau dirasa tidak menyenangkan, bahkan menyakitkan diantaranya seperti jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Pemaparan *World Health Organization (WHO)* tahun 2011 bahwa beberapa negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia, dijumpai sebuah fakta jika perawat yang bekerja di rumah sakit menjalani peningkatan beban kerja dan masih

mengalami kekurangan jumlah perawat (Kalendesang, Bidjuni, Malara, dalam Tonisayah 2017).

Selain itu, prevalensi kepuasan kerja perawat di Internasional dan Indonesia, antara lain Wang et al (2015) di Shanghai diketahui bahwa kepuasan kerja perawat rendah sebesar 60,8%. Kartika (2012) di Bekasi diketahui bahwa kepuasan kerja perawat yang rendah sebanyak 70,96%. Muhammad (2009) di Medan bahwa kepuasan kerja perawat yang rendah sebanyak 41,4%. Hasil peneliti masih banyak perawat yang kurang puas dengan pekerjaannya. Sektiawan (2013) menyatakan bahwa di RS PKU Muhammadiyah Surabaya terdapat 21,42% perawat yang merasa acuh tak acuh terhadap kondisi lingkungan kerja, serta 71,42% perawat merasa kurang puas atas kerja perawat dan 7,16% perawat merasa puas atas pekerjaannya.

Berdasarkan hasil studi wawancara yang telah saya lakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya pada 24 juni 2019 diketahui bahwa 6 dari 10 perawat menyatakan bahwa mereka kurang puas terhadap sikap pemaaf / forgiveness mereka , seperti : sering memaafkan dengan terpaksa, masih ada perasaan dendam dan kurang ikhlas dalam melakukan pekerjaan jika dalam keadaan dendam atau belum melakukan pemaafan terhadap pelaku yang telah menyakitinya. Berdasarkan hasil wawancara juga diperoleh data mengenai kepuasan kerja perawat, 8 dari 10 perawat menyatakan tidak puas terhadap kerja perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Ketidak puasan kerja didasarkan atas lingkungan / kondisi pekerjaan, seperti tidak puas karena ada masalah antar teman sejawat maupun dengan klien, dari 10 perawat hanya ada 2 yang merasakan acuh tak acuh terhadap kondisi masalah maupun kondisi dalam

pekerjaan, karena menurut mereka masalah ketika dalam sebuah pekerjaan tim hanya hal biasa dalam sebuah pekerjaan yang melibatkan banyak orang atau perawat .

Seperti yang sudah diketahui dalam memenuhi peran dan tanggung jawab sebagai perawat profesional dalam proses pemberian asuhan keperawatan, demi mewujudkan kepuasan kerja perawat, perawat diwajibkan untuk dapat berinteraksi sebaik mungkin dengan berbagai ragam pasien, keluarga, orang terdekat dan situasi yang dapat memicu timbulnya stressor. seperti peran organisasi, perkembangan karir, hubungan kerja, struktur dan iklim organisasi, beban kerja berlebih, rekan kerja yang sulit diajak kerja sama, suasana maupun lingkungan pekerjaan, serta jumlah pasien yang melebihi jumlah perawat dan pasien serta keluarga yang kurang kooperatif (Greenberg, 2006). Hal ini seperti yang telah dijelaskan oleh Saam & Wahyuni (2013) dalam Fajrillah dan Nurfitriani (2016) menyatakan bahwasanya dalam rangka menjalankan pengabdianya, perawat setiap harinya dituntut untuk selalu berhubungan atau berinteraksi dengan banyak orang, tidak hanya dengan pasien tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat , yang dengan sifat dan karakter berbeda, serta dokter dan peraturan yang ada di tempat kerja.

Ketika sesuatu yang terjadi yang tidak sesuai dengan kondisi fisik, emosional dan keinginannya maka akan memicu timbulah *stressor*, baik *stressor* yang dinilai baik maupun yang dinilai buruk tergantung dari individu sendiri bagaimana memaknai *stressor* itu sendiri. Selama individu tersebut dapat memaknai *stressor* itu dengan pikiran, emosi maupun perilaku yang positif maka tidak terdapat masalah, jika individu memaknai dengan pikiran, emosi maupun

perilaku yang negative maka hal tersebut memerlukan perhatian khusus. Jika *stressor* dimaknai dengan hal positif seperti memunculkan sikap *forgiveness* maka, terdapat banyak manfaat bagi individu tersebut diantaranya dapat menjadi lebih tenang, bahagia, serta merasa nyaman dengan lingkungannya, sebab *forgiveness* akan memicu terciptanya keadaan baik seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri sekaligus dapat mengurangi rasa amarah, penderitaan batin, lemah semangat, dan *stres* (Jamal & Thoif, 2009).

Apabila terdapat pikiran, emosi dan perilaku yang negative pada diri seorang perawat maka akan berdampak pada kualitas asuhan keperawatan yang diberikan, yang sangat berdampak besar pada kepuasan kerja perawat. Oleh sebab itu meningkatkan sikap *forgiveness* pada diri individu seorang perawat sangat penting, dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat itu sendiri. Seseorang juga dapat terhindar dari konflik sehingga mampu mengurangi tekanan di dalam dirinya. *Forgiveness* terdiri dari pemaafan pada orang lain, diri sendiri, serta pada situasi (Thompson, *et al.*, 2005).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Sikap *Forgiveness* Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Apakah ada hubungan antara sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Siti PKU Muhammadiyah Surabaya ?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Siti PKU Muhammadiyah Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi sikap *forgiveness* perawat di Rumah Sakit Siti PKU Muhammadiyah Surabaya.
2. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.
3. Menganalisis hubungan sikap *forgiveness* dengan tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penulis**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan perkembangan ilmu keperawatan, khususnya dibidang manajemen keperawatan, yang terkait dengan kepuasan kerja perawat dengan sikap *forgiveness* perawat seperti dapat menetralkan suatu sikap negative menjadi positif, yang dapat memaafkan seseorang (pasien, keluarga dan teman sejawat) dalam sebuah kesalahan mereka yang dapat memicu timbulnya emosi dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan.

## **1.4.2 Manfaat Praktis**

### **1. Bagi Mahasiswa**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi literature tambahan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa saat melaksanakan praktik di Rumah Sakit khususnya pada departemen manajemen keperawatan.

### **2. Bagi perawat**

Hasil dari penelitian ini khususnya diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur bagi para perawat untuk mengetahui kepuasan kerja dengan sikap forgiveness perawat dan didalam kaitannya meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan tetap terjaga.

### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan sumber informasi bahan ajar khususnya dalam ilmu manajemen keperawatan sehingga menjadikan mahasiswa dimasa depan sebagai tenaga kesehatan yang professional.

### **4. Bagi Manajemen Rumah Sakit**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh instansi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan proses pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas.

### **5. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk dilakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan kerja dengan sikap forgiveness perawat dengan ruang lingkup yang berbeda.