

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Robbins and Judge (2011) kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dimiliki seseorang tentang pekerjaannya, apabila seseorang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi maka akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya tetapi sebaliknya apabila seseorang memiliki tingkat kepuasan kerja rendah maka akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya sesuai dengan hasil persepsinya (Indradari, 2017)

Isu rendahnya tingkat kepuasan dan motivasi kerja merupakan hal yang umum terjadi di negara berkembang. Berdasarkan hasil penelitian Internasional 43.000 perawat dari 700 rumah sakit di Jerman, Amerika Serikat, Inggris menunjukkan bahwa jumlah ketidakpuasan para perawat dengan pekerjaan mereka berkisar antara 17 % di Jerman, 41 % di Amerika Serikat dan 39 % di Inggris (Siregar Ahmad Irpan et al., 2021)

Di Indonesia penelitian oleh Backtiar (2019) di Rumah Sakit Paru Pamekasan didapatkan angka kepuasan perawat sebanyak 3.15% sangat tidak puas, 16.2% tidak puas, 40.95% cukup puas sehingga (angka ketidakpuasan kerja perawat mencapai 60.3%) dan sisanya 22.5% puas, 16.2% sangat puas (angka kepuasan kerja perawat 38.7%) (Hasibuan et al., 2021). Menurut Standar Depkes RI hasil kepuasan kerja perawat itu sendiri lebih dari 90 % hal

ini menggambarkan masih belum tercapainya kepuasan kerja perawat (Musmiller et al., 2020)

Berdasarkan hasil penelitian (Rizany et al., 2019) tingkat kepuasan perawat adalah 67,11 (67%). Data kepuasan kerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjar baru pada tahun 2018 sebesar 73,1% puas dan 17% tidak puas dikarenakan gaji, pemberian insentif tambahan atas prestasi atau kerja ekstra, ketersediaan peralatan perlengkapan yang mendukung pelayanan, dan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan kerja melalui pelatihan serta perhatian institusi rumah sakit terhadap perawat. (Rahmaniah et al., 2020)

Penelitian dilakukan oleh Fadlia (2020) tentang hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan Kepuasan kerja perawat diruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makasar dengan hasil penelitian (71,4) komunikasi Sbar yang efektif (Fadlia, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan diruangan perawatan Dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan bahwa kepuasan kerja diruangan tersebut kurang puas sebanyak 30 responden (51,7%) sedangkan yang puas sebanyak 28 responden (48,3%) dikarenakan rata-rata lama kerja perawat di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado adalah 5-7 tahun yang dari segi keterampilan perawat yang lama kerjanya lebih lama akan semakin terampil dalam pekerjaannya karena makin sering melakukan Tindakan

keperawatan dilakukan dan bertambahnya pengalaman (Barahama et al., 2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD dr.Rasidin Padang pada 72 orang perawat pelaksana di RSUD dr. Rasidin Padang dapat disimpulkan : Lebih dari separuh (51,4%) perawat pelaksana menyatakan ketidakpuasan kerja, lebih dari separuh (52,8 %) perawat pelaksana menyatakan kepemimpinan manajerial baik, perawat pelaksana menyatakan insentif yang didapatkan antara baik dengan kurang baik sebanding (50%), lebih dari separuh perawat (58,3%) pelaksana menyatakan kondisi lingkungan kerja kurang baik, lebih dari separuh (59,7%) perawat pelaksana menyatakan kesempatan promosi kurang baik, lebih dari separuh (52,8%) perawat pelaksana menyatakan supervisi yang dilakukan baik. (Musmiler et al., 2020)

Ketidakpuasan perawat pada kinerjanya membuat perawat tidak bekerja keras untuk menaati suatu aturan sehingga perawat melakukan pelanggaran secara manajemen seperti tingginya absensi, tidak patuh aturan, tidak disiplin dan banyak melanggar standar-standar kinerja secara profesi yang bisa membahayakan pasien. Apabila perawat puas melaksanakan kinerja dalam asuhan keperawatan pada pasien maka akan memperbaiki mutu pelayanan keperawatan serta meningkatkan kepuasan pasien (Manurung & Udani, 2019).

Dampak ketidakpuasan perawat akan mempengaruhi mutu pelayanan dan kinerja perawat yang menurun sehingga menyebabkan kepuasan pasien menjadi rendah. Perawat yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memperlihatkan sikap dan perilaku yang tidak baik seperti sering melamun, kemangkiran dan keterlambatan, pindah kerja, komitmen terhadap organisasi, semangat kerja rendah, cepat Lelah, cepat bosan, emosi tidak stabil, sering absen, melakukan kesibukan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sering datang terlambat dan cepat pulang saat bekerja, tidak patuh aturan, tidak disiplin dan banyak melanggar standar-standar kinerja secara profesi yang bisa membahayakan dan berdampak terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien (Safaat & Syamsuddin, 2021)

Kepuasan kerja perawat bagian penting dari kehidupan yang dapat berpengaruh terhadap produktivitas kinerja dan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Jika perawat yang tidak memiliki kepuasan kerja cenderung tidak bisa mencapai kematangan psikologis dan perawat itu sering kali merasa keberatan dengan pekerjaan yang dikerjakannya sebaliknya apabila seseorang memiliki kepuasan kerja maka perawat akan merasa senang dan puas dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa ada tekanan dan hambatan apapun (Rahmaniah et al., 2020)

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer 2012 dalam bukunya Moch. As'ad (2004 : 114) yaitu kesempatan untuk

maju, keamanan kerja, gaji, manajemen kerja, kondisi kerja, pengawasan (supervise), faktor intrinsik dari pekerjaan, komunikasi, aspek social dalam pekerjaan, fasilitas. (Melani & Suhaji, 2012)

Menurut Juliansyah 2013, salah satu Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat adalah dengan cara memperbaiki pola komunikasi. Salah satu komunikasi yang penting dalam pelayanan asuhan keperawatan dirumah sakit yaitu pada saat pelaksanaan handover antara perawat dalam menggantikan tugas selanjutnya karena pada saat proses handover perawat berkomunikasi dengan perawat lain membahas hal-hal yang berkaitan dengan pasien yang menjadi tanggung jawabnya dalam melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan dokumentasi sebagai sumber informasinya. Perawat yang merasa puas dalam melaksanakan pekerjaanya akan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga kepuasan pasien dan keluarga terpenuhi yang akhirnya akan meningkatkan citra rumah sakit dan sasaran keselamatan pada pasien (Saputri et al., 2018)

Menurut WHO salah satu sasaran keselamatan pada pasien yang kedua yaitu komunikasi efektif. Rekomendasi WHO komunikasi efektif pada saat melakukan handover yaitu menggunakan metode komunikasi SBAR. Penerapan komunikasi SBAR pada saat *Handover* efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Komunikasi SBAR adalah kerangka teknik komunikasi yang digunakan oleh perawat antar petugas Kesehatan pada saat melakukan *Handover* ke pasien dalam menyampaikan kondisi pasien.

Penerapan komunikasi SBAR saat Handover memiliki dampak positif pada lingkungan kerja sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja perawat, kerja sama tim dan keselamatan pasien (Saputri et al., 2018)

Dimana S (*Situation*) mengandung komponen tentang identitas pasien, masalah saat ini, dan hasil diagnosa medis. B (*Background*) menggambarkan riwayat penyakit atau situasi yang mendukung masalah/situasi saat ini. A (*Assesment*) tentang kesimpulan masalah yang sedang terjadi pada pasien sebagai hasil analisa terhadap situation dan background. R (*Recommendation*) adalah rencana ataupun usulan yang akan dilakukan untuk menangani permasalahan yang ada. (Fadlia, 2020)

Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting untuk diselidiki karena besar manfaatnya bagi kepentingan pegawai serta masyarakat. Rumah sakit RSUD Dr Muhammad Zein Painan merupakan rumah sakit pelayanan Kesehatan bagi masyarakat kota Painan yang menjadi rumah sakit kelas C milik Pemda Tingkat II Kabupaten Pesisir Selatan serta RSUD Dr Muhammad Zein Painan ini rumah sakit rujukan yang ada disekitar kota Painan.

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Agustus 2023 di RSUD Dr Muhammad Zein Painan pada perawat yang diruangan interne, bedah, paru, neurologi dan anak didapatkan perawat pelaksana mempunyai kepuasan kerja yang kurang baik. Disebabkan beberapa

hal salah satunya adalah hubungan dengan rekan kerja dan komunikasi yang terjadi antar sesama perawat saat handover. Pelaksanaan komunikasi handover yang salah akan berdampak salah persepsi. Berdasarkan hasil wawancara 10 orang perawat pelaksana diruangan interne, bedah, paru, neurologi dan anak ditemukan 5 orang perawat pelaksana (50 %) mengatakan merasa tidak puas dalam bekerja dikarenakan atas rekan kerja atau komunikasi hubungan interpersonal antar perawat terhadap komunikasi pada saat handover antar sesama tim masih kurang optimal dikarenakan masih ada beberapa sifat cuek, terkesan terburu-buru dalam menyampaikan informasi tentang pasien menjadi kurang jelas sehingga membingungkan rekan kerja shif berikutnya. Sedangkan 3 orang perawat pelaksana (30%) merasa cukup puas terhadap komunikasi pada saat handover dan 2 orang perawat (20%) merasa puas dengan pekerjaannya dalam pelaksanaan komunikasi pada saat handover cukup jelas.

Beradsarkan wawancara dengan kepala ruangan diruangan interne, bedah, paru, neurologi dan anak mengatakan bahwa komunikasi efektif yang digunakan saat handover adalah metode komunikasi SBAR. Komunikasi SBAR diterbitkan pada tanggal 03 oktober 2022 sesuai dengan standar prosedur operasional dengan NO. Dokumen 022/SPO-RSUD/SKP/2022 yang sudah dilaksanakan setiap shif waktu serah terima pasien yang dilakukan antar perawat pada setiap pergantian shift jaga berikutnya di nurse station. Pelaksanaan Komunikasi SBAR sudah dilaksanakan dalam sehari-hari tetapi

belum berjalan dengan maksimal karena komunikasi SBAR ini hanya digunakan pada pasien kritis. Berdasarkan wawancara dengan 10 orang perawat pelaksana, 6 orang perawat pelaksana (60%) mengatakan sudah mengetahui tentang penerapan komunikasi SBAR saat handover yang ditulis pada catatan perkembangan terintegrasi (CPPT) dengan SOAP pada laporan dinas ruangan sudah digunakan dalam sehari dan pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR, 4 orang perawat pelaksana (40%) mengatakan sudah mengetahui tentang penerapan komunikasi SBAR saat handover yang ditulis pada catatan perkembangan terintegrasi (CPPT) dengan SOAP pada laporan dinas ruangan sudah digunakan dalam sehari tetapi belum berjalan dengan maksimal dan tidak pernah mengikuti pelatihan komunikasi SBAR karena masih ada terkendala berbagai hal alasannya seperti waktu.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR Saat Handover Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN” karena apabila perawat tidak melaksanakan metode komunikasi SBAR dengan baik maka akan beresiko perawat kurang puas dalam bekerja dibandingkan perawat yang melaksanakan metode komunikasi SBAR dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan pertanyaan “Bagaimana Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR Saat Handover Dengan

Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Muhammad Zein Painan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

2. Tujuan khusus

- a. Diketuainya distribusi frekuensi penerapan komunikasi SBAR saat handover di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- b. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Muhammad Zein Painan
- c. Diketuainya hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai tambahan dalam hal penyusunan proposal serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan serta memberikan pengalaman bagi peneliti dalam hal melaksanakan penelitian

2. Bagi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Diharapkan dapat memberikan sumbangan saran dan informasi bagi direktur RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sebagai bahan pertimbangan dan

menentukan kebijakan terkait penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat

3. Bagi institusi pendidikan

Dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan sebagai bahan bacaan dan menambah referensi di perpustakaan STIKes MERCUBAKTIJAYA Padang

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk sebagai bahan perbandingan dan informasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat

