

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi atau organisasi pelayanan kesehatan dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan yaitu kegiatan keperawatan mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2014).

Tenaga kesehatan atau SDM kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau ketrampilan meliputi pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memiliki kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Tenaga kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan di rumah sakit, merupakan sumber daya yang penting dan sangat dibutuhkan untuk mencapai hasil yang optimal. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit secara garis besar memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mencakup pelayanan keperawatan.

Pelayanan keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan pada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik sehat maupun sakit. Sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang mempunyai fungsi menjaga mutu pelayanan, yang sering dijadikan barometer oleh masyarakat dalam menilai mutu rumah sakit, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat dalam bekerja yang

ditunjukkan oleh hasil kerja perawat, baik itu perawat pelaksana maupun pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien.

Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan (Rifiani&Sulihandani, 2013). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Perawat merupakan ujung tombak dan mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan.

Perawat mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Peran perawat yaitu: pemberi asuhan keperawatan, advokat klien, edukator, koordinator, kolaborator, konsultan dan pembaharuan (Konsorsium Ilmu kesehatan 2009). Perawat melakukan perannya membutuhkan interaksi dengan rekan kerja dan pimpinan serta mengikuti aturan dan standar organisasi. Hal ini merupakan penilaian seorang pekerja atas kepuasan terhadap pekerjaannya. Profesionalisme kerja yang baik tidak terlepas dari perhatian organisasi akan kepuasan kerja yang merupakan gambaran dari keinginan dan harapan yang dirasakan akibat dari pekerjaannya.

Robbins (2015), menyatakan bahwa kepuasan kerja mengacu kepada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Menurut Winardi (2011), kepuasan kerja merupakan tingkatan di mana karyawan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan di organisasi tempat bekerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan dimana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui, diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman, harapan dan keinginan terpenuhi secara lahir dan batin. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Hasil penelitian Juniantara&Riama (2015), menunjukkan bahwa variable kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sehingga manajemen dapat mengembangkan praktek kepuasan kerja dan

variabel motivasi dapat diidentifikasi untuk memaksimalkan produktivitas karyawan dan meningkatkan pelayanan kualitas.

Kepuasan merupakan sebuah kondisi akhir yang timbul karena dicapainya tujuan tertentu Winardi (2011). Unsur kepuasan kerja mereka lebih ditekankan pada pengakuan, prestasi, tanggung jawab, peluang maju, dan pekerjaan itu sendiri (Mangkuprawira, 2011). Semakin tinggi status kerja seseorang, semakin tidak menempatkan uang sebagai unsur kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu pada keadaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari harapan atau pengalaman kerja. Kondisi emosional seseorang akan sangat tergantung pada nilai-nilai pribadi mereka yang membentuk banyak perilaku terkait pekerjaan. Hal ini akan menunjukkan adanya hubungan perilaku dan kepribadian. Kepribadian tiap-tiap orang berbeda, akan sangat menolong bila perawat dan tim kerja maupun pimpinan dapat memahami konsep kepribadian anggota dan tim kerjanya.

Kepribadian adalah karakteristik dinamik dan terorganisasi dari seorang individu yang mempengaruhi kognisi, motivasi, dan perilakunya. Kepribadian bersifat unik dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk membedakan antara individu satu dengan lainnya (Feist & Feist, 2011). Keunikan inilah yang menjadikan kepribadian sebagai variabel yang digunakan untuk menggambarkan diri individu yang berbeda dengan individu lainnya.

Menurut Goldon Alport yang dikutip dalam Robbins (2015) kepribadian adalah organisasi dinamik dan sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya. Jadi kepribadian merupakan jumlah total dari cara-cara yang ditempuh individu untuk bereaksi dan berinteraksi dengan yang lain. Pendekatan kepribadian telah mengalami perkembangan dalam berbagai perspektif teori dan setiap teori memiliki variasi tingkatan atau kategori, dan setiap tingkatan memiliki karakteristik serta keunikan masing-masing (Furnham, 2002). Keyakinan akan kemampuan kepribadian dalam menunjukkan keunikan setiap individu, menyebabkan para praktisi organisasi menggunakan aspek ini sebagai salah satu pertimbangan untuk menentukan

perekrutan, pelatihan, dan promosi karyawan dalam dunia kerja (Kreitmer, 2003).

William M. Marston (1928) dalam teori mengenai taksonomi kepribadian dituliskan dalam buku *The emotion of normal people*. Dalam teorinya, William membagi 4 tipe kepribadian manusia menjadi *Dominance*, *Influence*, *Steadiness*, *Compliance* (DISC). Individu dengan sifat: 1) *Dominance* (D) kuat, suka mencapai hasil dengan cepat, suka akan tantangan dan hal bidang baru serta mengambil otoritas. Mereka akan merasa nyaman pada lingkungan penuh kekuasaan dan wewenang dengan kesempatan untuk dapat meningkatkan prestasi individu. 2) *Influence* (I) perilakunya cenderung cepat, akan tetapi lebih suka berada dan bekerjasama dengan orang lain ketika mengerjakan sebuah tugas. Mereka suka menghibur, berpengaruh dan pintar mengambil hati orang. 3) *Steadiness* (S) dikenal dengan konsistensinya melakukan sesuatu sampai berhasil/selesai, tidak berorientasi pada kecepatan tetapi pada konsistensi. Paling baik untuk menciptakan harmoni di tempat kerja. Kontribusi paling positif untuk tipe S ini adalah menjadi pendengar sejati, sabar, suka membantu dan pandai mengendalikan keadaan. 4) *Compliance* (C) menghasilkan pekerja tekun, fokus pada kualitas dan ketepatan serta teliti. Tipe ini akan nyaman berada dalam lingkungan yang memiliki ekspektasi kinerja yang jelas. Mereka senang melakukan apa saja yang berdampak baik.

Dijelaskan lebih lanjut oleh Marston (1928), tipe kepribadian merupakan gambaran kecenderungan perilaku dari seorang individu dan bermanfaat bagi penentuan dan pemilihan pekerjaan yang sesuai dengan perilaku individu tersebut. Asumsi dasar muncul pembagian 4 tipe kepribadian DISC adalah dari cara seseorang bereaksi atau berperilaku sangat dipengaruhi oleh lingkungan yang dapat diamati. Alat ukur dari DISC adalah merupakan *psychometric test* yang menentukan tipe kepribadian seseorang yang meliputi kekuatan, kelemahan, motivasi dan bagaimana seseorang berperilaku ditempat kerja. Pengaruh yang kuat yang diberikan untuk memotivasi perawat akan sangat tergantung pada kepribadian individu tersebut. Manfaat melakukan *test /tools* DISC untuk mengidentifikasi karakter seseorang dalam waktu yang

singkat, membaca dinamika kepribadian seseorang, dalam dunia kerja membantu untuk membuka wawasan dan pemikiran baik secara profesional dan personal. Hal ini juga memberikan gambaran tentang tipe seseorang yang dapat memprediksi perilakunya dimasa yang akan datang. Dengan mengevaluasi faktor-faktor kepribadian utama dalam diri seseorang akan membantu untuk mencintai diri sendiri, mengembangkan apa yang dalam diri dan bertanggungjawab dalam pekerjaan hal itu juga akan membuat kepuasan dalam bekerja.

Impact of DISC Behavioral Styles on job Satisfaction and Clinical Competencies among Newly Hired Nurse (Mi Yeong, Seon Young 2015), Hasil dari penelitian ini didapati distribusi dari gaya kepribadian D 11.4%, I 42%, S 29%, C 17.6%. Tipe perilaku DISC dihubungkan dengan sub-area dari kepuasan kerja pekerja profesional hubungan antara dokter dan perawat. Tipe perilaku DISC signifikan dengan total skor dari kompetensi klinis dan sub area dari data yang dikumpulkan: ketrampilan dasar keperawatan, berpikir kritis, pendidikan dan kepemimpinan, perilaku dari perkembangan profesional dan ketrampilan praktis. Analisa multiple regresi linear yang ditunjukkan dari DISC, gaya kepribadian kompetensi klinis ($\text{Adj.R}^2=14$, $F=9,42$, $p<0,001$).

Penelitian *Self-esteem, Personality and Dating Factors Influencing Positive Affect of Female College Students Public Health Nursing* (Eun-ju Kim, 2015), faktor yang mempengaruhi positif adalah harga diri, tipe kepribadian-dominance (D), kepribadian tipe-consciousness (C), status ekonomi dan kehadiran pacar bagi mahasiswi. Lima faktor-faktor ini menyumbang 30,3% dari sikap positif yang mempengaruhi siswa perempuan. Pengaruh positif siswa perempuan harus ditingkatkan dalam praktek melalui intervensi seperti program peningkatan harga diri. Penelitian (Philip J Corr et al 2016), menyatakan bahwa kepribadian sangat dipengaruhi oleh motivasi dimana sistem ini akan mengatur respon terhadap *reward* dan *punishment* yang merupakan suatu dorongan perilaku pendekatan atau sebaliknya menghindari.

Pendekatan perilaku penting dilakukan oleh seorang manajer keperawatan agar dapat memahami perbedaan kepribadian perawat. Karena

manusia adalah makhluk yang unik, dan tidak ada yang sama kepribadiannya maka perlakuan yang diberikan juga harus disesuaikan dengan perbedaan itu. Fungsi manajemen keperawatan yang dibutuhkan dalam kegiatan tersebut adalah pengarahan. Fungsi pengarahan mencakup tanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia seperti motivasi untuk semangat, manajemen konflik, pendelegasian, komunikasi, dan memfasilitasi kolaborasi (Marquis & Huston 2012). Memberikan pengarahan dilihat dari kepribadian bawahan, tim kerja atau pimpinan sangat penting untuk memegang prinsip saling percaya, karena setiap orang ingin diakui, dihargai, hal ini akan terrefleksi dari hubungan interpersonal yang sudah terjalin.

Teori hubungan interpersonal menurut (Hildegard E. Peplau), yaitu menitikberatkan pentingnya kemampuan perawat dalam memahami perilaku mereka sendiri dan menolong orang lain untuk mengerti dan menentukan masalahnya (Peplu 1952 dalam Alligood 2014). Kemampuan untuk memahami perilaku seseorang membantu untuk mengidentifikasi kesulitan-kesulitan yang dirasakan dan untuk mengaplikasikan prinsip-prinsip kemanusiaan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang muncul. Hubungan interpersonal berfokus pada individu, perawat, dan proses interaktif. Berdasarkan teori ini individu dengan kebutuhan perasaan merupakan proses interpersonal. Pencapaian terhadap proses hubungan interpersonal itu membutuhkan suatu dorongan yang maksimal apakah itu bersifat internal maupun eksternal, dorongan inilah yang disebut dengan motivasi.

Motivasi merupakan dorongan yang membuat karyawan melakukan sesuatu dengan cara dan untuk mencapai tujuan tertentu Mangkuprawira (2011). Keitner & Kinicki (2007), mendefinisikan motivasi sebagai proses psikologis yang menyebabkan munculnya suatu tindakan yang memiliki arah untuk mencapai tujuan tertentu. Robins (2015), menyatakan motivasi sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu energi yang bersumber dari dalam diri yang membangkitkan, mengarahkan dan memberikan kekuatan untuk tetap berada

pada arah tersebut kepada individu dalam mencapai suatu tujuan. Pemberian motivasi dengan tipe kepribadian DISC untuk memahami tipe-tipe perilaku dan tipe kepribadian. Tujuannya adalah membantu manusia memahami mengapa seseorang melakukan apa yang dilakukannya.

Memberikan motivasi yang sesuai dengan karakteristik kepribadian tipe SC secara spesifik lebih memudahkan dalam pendekatan hubungan interpersonal. Tipe S diberikan motivasi dengan memperhatikan faktor kebutuhan akan afiliasi yaitu perasaan diterima orang lain dilingkungan kerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, ikut serta dalam tim sehingga memotivasi dirinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Tipe C diberikan motivasi dengan memperhatikan kebutuhan akan prestasi yaitu mencapai sukses diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang. Dengan pencapaian prestasi kerja yang tinggi akan diperoleh pendapatan besar yang akan memenuhi segala kebutuhannya. Sehingga memotivasi diri untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Penelitian *nurses' perceptions of motivational factors a case studi in a turkish university hospital* (Kantek, Yidirim, Kafa, 2013), menyatakan bahwa apresiasi (mean 4,76) memiliki skor tertinggi di antara semua faktor. Itu juga menyatakan bahwa persepsi responden mengenai motivasi bervariasi secara signifikan ($P < 0,05$) tergantung pada usia, pengalaman profesional dan pengalaman institusional. Tidak ada perbedaan yang ditemukan dalam persepsi responden terhadap posisi profesional ($P < 0,05$).

Penelitian Mudayana (2010), mengatakan ada pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja karyawan ($r = 0.775$ $p = (0,00) < 0,05$). Pengaruh motivasi intrinsik ($r = 0.737$) lebih kuat daripada motivasi ekstrinsik ($r = 0.325$). Penelitian (Choon Hee et al 2016), hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan kerja perawat. Penelitian *The Motivation to nurse : an exploration of factors amongst undergraduate students, registered nurse and managers* (Newton et al, 2009), hasilnya menyatakan analisis tematik menghasilkan empat tema kunci yang umum untuk semua peserta: (1) keinginan untuk membantu, (2) peduli, (3) rasa prestasi dan (4) validasi diri.

Kesimpulan Tema ini mewakili motivasi individu dalam bidang keperawatan dan mendukung mereka dalam karir mereka baik sebagai perawat atau sebagai manajer

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki 180 tempat tidur, jumlah tenaga perawatnya 179 secara keseluruhan. BOR rata-rata enam bulan terakhir 60%-75%. Hasil wawancara terhadap perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, perawat yang bekerja disana terdiri dari berbagai suku, latarbelakang, budaya dan tingkat pendidikan yang berbeda. Didapati juga motivasi perawat bekerja tidak maksimal karena mereka bekerja didasarkan pada rutinitas dan kebiasaan. Perawat mengeluhkan pengembangan karir yang tidak jelas, peningkatan jenjang karir perawat bukan berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Tingginya tuntutan rumah sakit dan persiapan-persiapan akreditasi, perpindahan kerja yang tinggi bagi perawat-perawat yang baru masuk dan perawat yang menikah mengikuti keluarga ditempat yang baru akan berdampak juga dilayanan keperawatan, menurunkan moral dan etos kerja, mengganggu fungsional pembentukan tim yang efektif, bertambah beban kerja perawat yang tinggi sehingga akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan. Dalam kurun waktu yang sama ada beberapa perawat sedang menempuh pendidikan ketingkat yang lebih tinggi hal ini memiliki dampak positif untuk jenjang karir bagi mereka tetapi bagi perawat yang sedang bekerja melakukan pelayanan menjadi keluhan karena jadwal dinas dan lembur yang tidak menentu menambah beban kerja bagi mereka.

Hal ini akan berdampak pada kepuasan kerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan. Untuk memotivasi perawat agar lebih maksimal dalam melakukan pelayanan, kepala ruang akan memberikan *reward* bersifat spontanitas ataupun dalam bentuk insentif pada penilaian kinerja perawat diakhir tahun. Penting sebagai seorang manajer memberikan pengarahan yang tepat pada sasaran. Pengarahan yang dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi sesuai kepribadian perawat dan membantu manajemen melihat area mana perawat yang tepat di unit pekerjaan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

1.2 Perumusan Masalah

Menurunnya motivasi dan semangat kerja perawat pelaksana akan mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Manajemen rumah sakit beberapa waktu yang lalu pernah melakukan kegiatan seminar untuk memotivasi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima dan optimal bagi para pemakai jasa yang akan memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan. Pelatihan motivasi dengan pendekatan atau sesuai dengan kepribadian juga belum terlaksana bagi perawat di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Kepala ruang memotivasi tim kerjanya selama ini masih bersifat spontan belum terstruktur dan sistematis menghadapi perilaku dan kepribadian yang berbeda-beda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pemberian motivasi kepada perawat dengan tipe kepribadian SC terhadap peningkatan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Sehingga rumusan masalahnya adalah “Apakah ada pengaruh pemberian motivasi kepada perawat dengan tipe kepribadian SC terhadap peningkatan kepuasan kerja di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui pengaruh pemberian motivasi kepada perawat dengan tipe kepribadian SC terhadap peningkatan kepuasan kerja perawat di RS Advent Bandar Lampung.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Diidentifikasi karakteristik perawat (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja) di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung
- b. Diidentifikasi karakteristik kepribadian perawat berdasarkan tipe kepribadian DISC di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung
- c. Dianalisis perbedaan kepuasan kerja perawat sebelum dan setelah diberikan intervensi motivasi dengan tipe kepribadian SC di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung

- d. Dianalisis pengaruh pemberian motivasi dengan tipe kepribadian SC terhadap peningkatan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.
- e. Dianalisis pengaruh secara simultan (pemberian motivasi tipe kepribadian SC, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama kerja) terhadap peningkatan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan di bidang manajemen keperawatan khususnya dalam hal cara melakukan motivasi dengan tipe kepribadian DISC yang dilakukan dalam pelayanan keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi proses manajemen sumber daya manusia di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan bermanfaat bagi institusi rumah sakit, bidang keperawatan, dan perawat di rumah sakit Advent Bandar Lampung.

1.4.2.1. Pengembangan di Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu *evidence based* manajemen keperawatan yang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan terutama pada pelayanan keperawatan, membuat program pengembangan perawat untuk mengenal tipe kepribadian diri dan memotivasi untuk melakukan pelayanan keperawatan yang *holistic*.

1.4.2.2. Institusi Pendidikan

Memberikan informasi terkait motivasi dengan tipe kepribadian DISC yang akan membantu institusi pendidikan membimbing mahasiswa dan tim pendidik dalam mengenal

tipe kepribadian masing-masing dan berinteraksi dengan orang lain, mengetahui bidang pelayanan yang tepat sesuai dengan kepribadiannya.

1.4.2.3. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan bagi peneliti dan pembaca lainnya dalam mengembangkan ilmu manajemen keperawatn tentang pemberian motivasi pada perawat dengan tipe kepribadian DISC terhadap peningkatan kepuasan kerja perawat di rumah sakit Advent Bandar Lampung.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan *quasi eksperimental design* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberian motivasi kepada perawat dengan tipe kepribadian SC terhadap peningkatan kepuasan kerja di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Pemberian intervensi berupa motivasi dengan tipe kepribadian SC. Alat ukur dengan menggunakan kuesioner dan pemberian intervensi berupa motivasi pada tipe kepribadian SC. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung dari bulan Maret – Juni 2017. Sasaran penelitian adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. Landasan teori keperawatan yang mendasari penelitian ini adalah Teori Hubungan Interpersonal oleh Hildegard E. Peplau.