

## **Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Di RSUD GANESHA**

**Oktarina**

Rumah Sakit Umum Ganesha, Celuk Sukawati, Gianyar Bali  
e-mail: candyoktarina@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa perawat merasa tidak puas dalam bekerja, teridentifikasi beberapa keluhan yang dirasakan oleh perawat rawat inap selama bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja perawat rawat inap di RSUD Ganesha. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan melibatkan 34 perawat rawat inap menggunakan metode purposive sampling. Instrumen yang digunakan untuk mengukur dukungan sosial dan kepuasan kerja menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan korelasi Kendal Tahu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial yang dirasakan perawat di ruang rawat inap berada dalam kategori tinggi, untuk tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat di ruang rawat inap berada dalam kategori dengan puas. Dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan dukungan sosial dengan tingkat kepuasan kerja perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk Sukawati Kabupaten Gianyar.

**Katakunci:** Dukungan Sosial, Kepuasan Kerja, Perawat Rawat Inap

### **The Effect of Social Support on In-patient Nurse's Job Satisfaction at GANESHA RSUD**

### **ABSTRACT**

*This research was motivated by several nurses feeling dissatisfied at work and some complaints felt by nurses being idle during work. This study aims to analyze the effect of social support on the job satisfaction of inpatient nurses at Ganesha General Hospital. This type of research is quantitative, involving 34 inpatient nurses using a purposive sampling method. The instrument used to measure social support, and job satisfaction was a questionnaire. The data analysis method uses the Kendal Tahu correlation. The results showed that the social support felt by nurses in the inpatient room was in the high category, for the level of job satisfaction felt by nurses in the inpatient room was in the satisfied category. The key can be that social support has a significant effect on the job satisfaction level of inpatient nurses at the Ganesha General Hospital Celuk Sukawati, Gianyar Regency.*

**Keywords:** *Social Support, Work Goals, Inpatient Nurse*

## **PENDAHULUAN**

Bekerja sebagai perawat bukan hal yang mudah, karena Perawat akan dihadapkan pada berbagai risiko, dia itu tertular oleh penyakit yang diderita pasien, berhadapan dengan mayat yang bagi sebagian orang hal tersebut adalah menakutkan, Selain itu bekerja sebagai perawat di Rumah Sakit juga harus siap untuk menerima kerja *shift*.

Menurut Rizani (2019) perawat dalam bekerja dituntut mampu merawat dengan baik, nanti menunjukkan menjaga kredibilitas rumah sakit, dan memberikan pelayanan pada pasien, mentaati peraturan rumah sakit, pembina dan menjaga hubungan baik dengan teman sejawat maupun atasan, mempunyai kecakapan dalam hal keperawatan memperhatikan pasien baik dari segi obat dan makanan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien teman sejawat maupun dengan atasan.

Upaya untuk memelihara dan menjaga kesehatan pegawai pun senantiasa dilakukan oleh rumah sakit, mengingat pegawai merupakan sumber daya yang penting untuk kelangsungan suatu rumah sakit. Perawat merupakan salah satu komponen dalam pelayanan di rumah sakit dan menjadi tolak ukur yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat selalu dituntut profesionalismenya dalam menjalankan tugas keperawatan. Peran perawat telah meluas sampai aspek psikososial

pasien dan memandang pasien memiliki kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual (Fathoni, 2016).

Kepuasan kerja perawat sangat di butuhkan bagi perawat agar meningkatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif, yang dihasilkan penilaian pekerjaan dari seseorang atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2017).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perawat banyak mengalami ketidakpuasan kerja. Penelitian di berbagai rumah sakit terkait kepuasan kerja seperti yang ditunjukkan dalam penelitian Suweko (2020) bahwa kepuasan kerja perawat di beberapa negara masih rendah, seperti di Cina 54% dan Shanghai 60,8%, Indonesia 92,96%. Penelitian (Daniyanti & Kamil, (2016) tentang kepuasan kerja perawat pelaksana di dr. Zainoel Abidin Banda Aceh berada pada kategori kurang puas (57,5%). Berdasarkan hasil penelitian (Rizany *et al.*, (2019) tingkat kepuasan perawat di Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Subroto sebesar 67%. Data kepuasan kerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru pada tahun 2018 sebesar 73,1% puas. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh perawat yaitu 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. Hal ini merupakan gambaran ketidakpuasan perawat atas pekerjaan yang dilakukan.

Seorang perawat yang merasa tidak puas dalam melakukan pekerjaannya

akan sering mangkir dalam bekerja dan tingkat kehadiran ini dapat menyebabkan beban kerja perawat yang lain meningkat. Ketika beban kerja

perawat meningkat, maka hasil kerja perawat tersebut menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, pandangan dan perasaan perawat terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif agar tidak menimbulkan berbagai dampak negatif di rumah sakit.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan kepada 10 perawat yang bekerja di RSUD Ganesha terkait dengan kepuasan kerja perawat terkait dengan atasan langsung dengan respon tidak puas sebanyak 60 persen, terkait dengan peluang promosi dengan respon tidak puas sebanyak 80 persen, terkait dengan lingkungan rumah sakit dengan respon tidak puas sebanyak 40 persen, terkait dengan alat kerja dengan respon tidak puas sebanyak 30 persen. Berdasarkan hasil pra survei tersebut dapat dikatakan bahwa ada indikasi masalah terkait dengan kepuasan perawat.

Dukungan sosial merupakan sumber daya yang membantu saat seseorang merasa tertekan, adanya dukungan sosial dapat berpengaruh

positif terhadap kesehatan dan kesejahteraan individu yang berasal dari keluarga, teman, lingkungan kerja baik dari atasan maupun rekan kerja. (Purdini *et.al*, 2016). Masalah dukungan sosial merupakan suatu hal yang penting karena memberi manfaat yang besar bagi perawat dan rumah sakit, jika perawat mendapat dukungan sosial yang baik maka akan berdampak pada mental dan fisik perawat sehingga perawat dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan latarbelakang dan research gap maka penelitian ini penting untuk dilakukan dengan judul pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja perawat ruang inap di Rumah Sakit Umum Ganesha, Celuk Sukawati Gianyar.

### ***Social Support***

*Social support* didefinisikan sebagai informasi verbal atau non-verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku penerimanya (Hasibuan, 2017).

Robbins (2018) menyatakan bahwa *social support* juga bisa diartikan sebagai pemberian perasaan nyaman baik secara fisik maupun psikologis atau keluarga kepada seseorang untuk menghadapi masalah. Individu yang mempunyai perasaan aman karena mendapatkan dukungan akan lebih efektif dalam menghadapi masalah daripada

individu yang mendapat penolakan orang lain.

*Social support* merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Ketika seseorang didukung oleh lingkungan, maka segalanya akan terasa menjadi lebih mudah. *Social support* menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stress. *Social support* yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten (Fathoni, 2016)

*Social support* adalah pertukaran sumber yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keberadaan orang-orang yang mampu diandalkan untuk memberi bantuan, semangat, penerimaan, dan perhatian. Sistem *social support* terdiri dari orang lain yang dianggap penting yang bekerja sama berbagi tugas, menyediakan sumber-sumber yang dibutuhkan seperti materi, peralatan, ketrampilan, informasi atau nasehat untuk membantu individu dalam mengatasi situasi khusus yang mendatangkan stress, sehingga individu tersebut mampu menggerakkan sumber-sumber psikologisnya untuk mengatasi masalah (Hasibuan, 2017).

Berdasarkan beragam definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *social*

*support* adalah hubungan interpersonal yang di dalamnya berisi pemberian bantuan yang melibatkan aspek-aspek dari informasi, perhatian, emosi, penilaian dan bantuan instrumental yang diperoleh oleh individu melalui interaksi dengan lingkungan, dan memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima.

### **Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2018) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Hasibuan, 2017).

Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari

tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar (Robbins, 2018).

Flippono (2018) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Dessler (2017) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah harapan setiap orang yang bekerja untuk memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk Sukawati Kabupaten Gianyar. Teknik Pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode purposive sampling, jumlah sampel 34 perawat di ruang rawat inap. Instrumen yang digunakan pada penelitian adalah Kuesioner. Instrumen untuk mengukur dukungan sosial menggunakan kuesioner dukungan sosial oleh (Bernadiana C. Kerasiotis 2001) menggunakan 12 item pernyataan,

sedangkan instrumen untuk mengukur kepuasan kerja perawat menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire yang diadaptasi ke Bahasa Indonesia sebanyak 20 item. Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner. Uji statistik yang digunakan skala ordinal dengan uji korelasi *kendal tau*.

## HASIL

### Dukungan sosial

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi dukungan sosial ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Dukungan Sosial Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ganesha Celuk Sukawati Kabupaten Gianyar.

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat tinggi	-	-
Tinggi	19	55,9
Cukup tinggi	10	29,4
Rendah	5	14,7
Sangat Rendah	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sampel penelitian mendapatkan dukungan sosial dalam kategori Rendah sebanyak 14,7%. Kategori cukup tinggi sebanyak 29,4%, dan kategori Tinggi sebanyak 55,9%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial yang dirasakan oleh perawat ruang rawat inap RSUD

Ganesha Celuk Sukawati, Gianyar berada dalam kategori tinggi.

### Kepuasan kerja perawat

Berdasarkan hasil penelitian, distribusi kepuasan kerja perawat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Ganesha Celuk Sukawati Kabupaten Gianyar.

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat puas	-	-
Puas	17	50,0
Cukup puas	15	44,1
Tidak puas	2	5,9
Sangat tidak puas	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sampel penelitian menilai kepuasan kerja dalam kategori tidak puas sebanyak 5,9%. Kategori cukup puas sebanyak 44,1%, dan kategori puas sebanyak 50%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat ruang rawat inap RSUD Ganesha Celuk Sukawati, Gianyar berada dalam kategori puas.

### Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Perawat

Tabel silang dukungan sosial dengan kepuasan kerja perawat ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 3 Tabulasi Silang Dukungan Sosial dengan Kepuasan Kerja Perawat

Dukungan sosial	Kepuasan kerja			P Value
	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Kendall tau
Rendah	2	3	0	0,000
	(5,9%)	(8,8%)	(0,0)	
Cukup tinggi	0	8	2	
	(0,0)	(23,5%)	(5,9%)	
Tinggi	0	4	15	
	(0)	(11,8%)	(44,1%)	
Total	2	15	17	
	(5,9%)	(44,1%)	(50,0%)	

Sumber: Data primer, 2022

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sampel penelitian mendapatkan dukungan sosial dalam kategori rendah sebanyak dan kepuasan kerja berada dalam kategori cukup puas 3(8,8%) dan dukungan sosial dalam kategori tinggi merasa puas sebanyak 15 (44,1%). Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis data-data penelitian dengan menggunakan SPSS 22, dapat diketahui bahwa nilai korelasi kendall's tau sebesar 0,676 dengan p value  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Ganesha Celuk Sukawati, Kabupaten Gianyar.

Dukungan sosial dan kepuasan kerja yang baik sangat penting bagi unit kesehatan karena mempengaruhi sikap, pekerjaan, kesehatan, dan kesejahteraan perawat. Dukungan sosial dari atasan dan

rekan kerja, serta orang-orang terdekat perawat sangat penting dalam mendorong kepuasan kerja perawat Simanulang (2018).

Hubungan antara dukungan sosial dan kepuasan kerja sangat berkaitan dalam dunia kerja seperti dukungan atasan dalam pekerjaan sehingga membuat seseorang bekerja dengan terarah dan tanpa tekanan, atau dukungan oleh rekan kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga mengurangi tingkat kelelahan, dan dukungan dari keluarga sehingga dapat memotivasi serta memberi semangat dalam melaksanakan pekerjaannya. Dukungan sosial yang baik bagi perawat akan memberi kenyamanan dan membuat pekerjaan lebih menyenangkan, namun sebaliknya dukungan sosial yang buruk akan memberi dampak pada gangguan fisik, kinerja kerja perawat, dan produktifitas kerja sehingga mempengaruhi kepuasan kerja perawat (Han, *et al*,2015).

Dukungan sosial di tempat kerja, seperti dukungan atasan untuk membuat pekerjaan bebas stres, dukungan rekan kerja untuk melaksanakan tugas dan kewajiban mereka untuk meminimalkan tingkat kelelahan, dan dukungan keluarga untuk menginspirasi dan mendorong perawat untuk melakukan pekerjaannya adalah faktor yang signifikan. Sebaliknya dukungan sosial yang buruk akan berdampak pada gangguan fisik, prestasi kerja perawat, dan produktivitas kerja sehingga berdampak pula pada kepuasan kerja bagi perawat. Dukungan sosial yang baik akan

menenangkan perawat dan membuat pekerjaan lebih menyenangkan.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial yang dirasakan perawat di ruang rawat inap berada dalam kategori tinggi, untuk tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat di ruang rawat inap berada dalam kategori dengan puas. Dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan dukungan sosial dengan tingkat kepuasan kerja perawat ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Ganesha Celuk Sukawati Kabupaten Gianyar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Daniyanti, M., & Kamil, H. (2016) Conflict Management and Job Satisfaction of the Nurses in the Public Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal Management* 1(7).
- Dessler, (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Prehalindo.
- Fathoni, (2016) *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta.
- Fathoni, (2016) *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta.
- Flippo, (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Han, J.-Y. Lee, and I. Jang, (2015) "The Moderating Effects of Social Support between Emotional Labor and Job Satisfaction in Clinical Nurses," *Korean J. Occup. Heal. Nurs.*,

- vol. 24, no. 4, pp. 331–339, 2015,
- Hasibuan, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Purdini, (2016). Pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja (studi pada perawat di Rumah sakit Handles Vereniging Amsterdam (HVA) Toeloengrejo Kabupaten Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 38(2)
- Rizany, I., Hariyati, R. T. S., Afifah, E., & Rusdiyansyah. (2019) The Impact of Nurse Scheduling Management on Nurses' Job Satisfaction in Army Hospital: A Cross-Sectional Research. *SAGE Open*, 9(2).
- Robbins, (2018) *Perilaku organisasi*, Prhenaliindo, Jakarta
- Simanullang, and I. Z. Ratnaningsih, (2018) "Hubungan Antara Kesejahteraan Psikologis Dengan Keterikatan Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit X Kota Semarang," *Empati*, vol. 7, no. 4, pp. 290–296, 2018.
- Suweko, H., & Dwiantoro, L. (2020) Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Perawat: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(1).