

## **Upaya Peningkatan Pengetahuan Perawat Manajer Melalui Edukasi Tentang Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang**

Conny Oktizulvia<sup>1</sup>, Sari Indah Kesuma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Keperawatan STIKes Alifah Padang, Jl. Khatib Sulaiman No. 52 B, Padang, 25134, Indonesia

Email : [oktizulviaconny@gmail.com](mailto:oktizulviaconny@gmail.com)<sup>1</sup>, [sariindahkesuma@gmail.com](mailto:sariindahkesuma@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Hasil penelitian menunjukkan fakta bahwa tingkat kepuasan kerja perawat di dunia dan Indonesia masih tergolong rendah. Kepuasan kerja perawat yang rendah tidak hanya berpengaruh terhadap *employee withdrawal* dan *turnover* tetapi juga terhadap kesehatan mental dan *burnout*. Selain itu kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya di rumah sakit. Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang berada di level moderat. Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan perawat manajer terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit. Metode kegiatan dilaksanakan melalui edukasi berbasis *lectured-based talks* dengan komunikasi interaktif yang terdiri dari 21 perawat manajer. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan selama dua hari di waktu berbeda dengan memberikan edukasi yang dimulai dari persiapan, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kegiatan. Manfaat pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai upaya meningkatkan dan membekali perawat manajer terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat sehingga bisa meningkatkan retensi perawat di rumah sakit. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan perawat manajer terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Diharapkan setelah kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini perawat manajer dapat termotivasi dalam mengupayakan peningkatan melalui faktor-faktor kepuasan kerja sehingga akan meningkatkan kepuasan kerja perawat.

Kata Kunci : Peningkatan Pengetahuan, Kepuasan Kerja, Edukasi, Perawat Manajer, Rumah Sakit

## ***Efforts to Improve Nurse Managers' Knowledge Through Education of Factors That Influence Job Satisfaction at Yos Sudarso Hospital Padang***

### **Abstract**

*The research results show the fact that the level of job satisfaction of nurses in the world and Indonesia is still relatively low. Low nurse job satisfaction not only affects employee withdrawal and turnover but also mental health and burnout. Apart from that, job satisfaction also influences patient satisfaction, especially in hospitals. Based on survey results, the level of job satisfaction of nurses at Yos Sudarso hospital is at a moderate level. This community service aims to increase nurse managers' knowledge regarding the factors that influence nurses' job satisfaction in hospitals. The activity method is implemented through lecture-based education with interactive communication with twenty one nurse managers. This community service activity was carried out over two days at different times by providing education starting from preparation, implementation of activities, and evaluation of activities. The benefit of this community service is an effort to improve and equip nurse managers with the factors that influence nurse job satisfaction so that they can increase nurse retention in hospitals. The results of the activity showed an increase in nurse managers' knowledge regarding the factors that influence nurses' job satisfaction. It is hoped that after this community service activity, nurse managers can be motivated to strive for improvement through job satisfaction factors so that it will increase nurse job satisfaction.*

Keywords : *Efforts Knowledge, Job Satisfaction, Education, Nurses' Manager, Hospital*

## PENDAHULUAN

Literatur menunjukkan fakta bahwa ketidakpuasan perawat sangat berhubungan dengan tingginya tingkat stres, *burnout*, serta kelelahan secara fisik dan mental (Gurkova, et al., 2020) diikuti dengan beban kerja yang tinggi dan kompleksitas pelayanan (Sansoni, et al., 2016). Kepuasan kerja menjadi variabel yang paling sangat menarik diteliti sampai sekarang ini disebabkan oleh tingginya tingkat *turnover* serta fenomena terjadinya kekurangan jumlah perawat di sel (Sansoni, et al., 2016)uruh dunia. Kedua fenomena ini menjadi dua masalah yang paling serius yang berpengaruh terhadap sistem pelayanan kesehatan (*Anymously* dalam (Sansoni, et al., 2016). Hasil penelitian WHO di Bangladesh yang dikutip oleh (Khatun, et al., (2018) melaporkan bahwa sebanyak 90% perawat tidak puas dengan pekerjaan mereka. (Khatun, et al., (2018) juga menemukan bahwa sebanyak 69% perawat yang bekerja di rumah sakit swasta mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Pada saat sekarang ini khususnya di bidang pelayanan kesehatan sangat banyak karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya disebabkan antara lain *low income*, kondisi kerja yang buruk, dan terbatasnya pengembangan karir di tempat kerja (Hotchkiss, D.R., Banteyerga, H., & Tharaney, M., 2015). Penelitian terbaru melaporkan sebanyak 75,3% tenaga kesehatan tidak puas dengan lingkungan kerja, *salary*, kesempatan promosi dan tunjangan serta hubungan dengan atasan dan rekan kerja (Singh, T., Kaur, M., Verma, M., & Kumar, M., 2019).

Kepuasan kerja perawat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan kerja yang rendah tidak hanya berhubungan dengan *employee withdrawal* dan *turnover* tetapi juga bisa menyebabkan gangguan mental dan *burnout* pada perawat. Menurut (Fleury, M. J., Grenier, G., Bamvita, J.M., & Farand, L. , 2018) dan (Yehya, et al., 2020) kepuasan kerja

yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepercayaan diri dan identitas profesional, meningkatkan pelaksanaan tugas pekerjaan, meningkatkan relasi dengan rekan kerja tetapi juga secara efektif menurunkan stres mental yang disebabkan oleh pekerjaan, di samping secara positif berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan itu sendiri. Perawat yang puas dengan pekerjaannya akan menjadi lebih produktif, kreatif, dan memilih bertahan untuk bekerja di rumah sakit untuk jangka waktu yang lama. Selain itu, juga ditemukan bahwa kepuasan kerja perawat menjadi salah satu faktor yang paling signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Liu et al., 2016; Svirsko et al., 2019 dalam (Abd-El-Aziz., N.A., & Wahab., E.A. , 2020).

Sumber daya manusia di rumah sakit salah satunya adalah tenaga keperawatan sehingga diperlukan perhatian khusus dalam pengelolaannya. Secara umum karyawan yang tidak puas akan meninggalkan pekerjaannya dan pada masa sekarang ini kepuasan kerja yang rendah adalah hal yang lazim ditemukan pada perawat. Permasalahan mitra yang ditemukan di Rumah Sakit Yos Sudarso adalah masih cukup tingginya angka *turnover* perawat per tahun, beberapa perawat masih kurang puas dengan gaji yang diterima, kurang puas dengan faktor promosi yang ada, kurang puas dengan faktor tunjangan tambahan yang diterima, serta kurang puas dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut tim pengabdian kepada masyarakat tertarik untuk melakukan kegiatan pengabdian masyarakat di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. Tujuan kegiatan ini adalah memberikan edukasi dan meningkatkan pengetahuan perawat manajer terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat serta dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang.

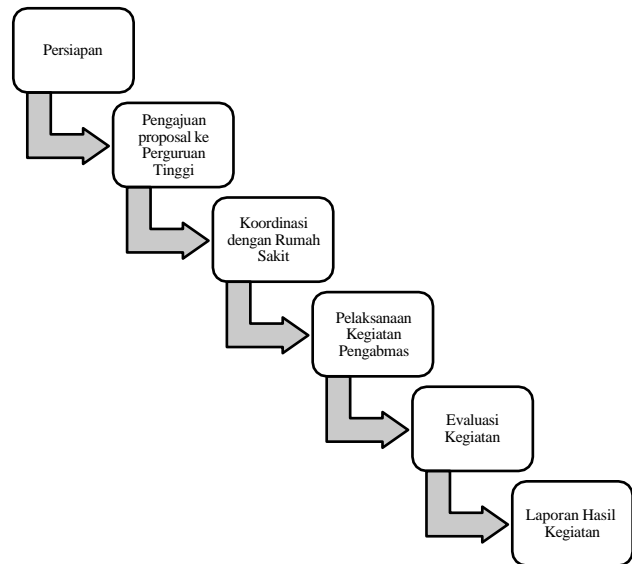
**METODE PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang ini dilakukan melalui tahap persiapan, studi pendahuluan, survei lokasi, memasukan surat permohonan izin serta berkoordinasi dengan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang, Direktur beserta jajaran manajemen di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang, persiapan laporan dan materi edukasi, alat-alat, serta persiapan tempat. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah memberikan edukasi dengan berbasis *lectured-based talks* dengan komunikasi interaktif. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan melalui dua sesi kegiatan. Kegiatan pertama yaitu pemaparan hasil penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab dengan perawat manajer beserta Direktur dan bagian Diklat Rumah Sakit. Kegiatan kedua berupa pemberian edukasi dengan pemberian materi terkait teori dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Jumlah peserta sebanyak 21 orang terdiri dari perawat manajer yang terdiri dari Kepala Bidang Keperawatan, Ketua Komite Keperawatan, Kepala Ruangan, bagian Diklat dan Direktur Rumah Sakit Yos Sudarso Padang.

Kegiatan pertama dilakukan pada 9 Februari 2023 dimulai dari jam 09.00 sampai jam 12.00 WIB, dimana selama 30 menit digunakan untuk persiapan ruangan, alat, laporan penelitian dan *handout* materi pemaparan hasil penelitian. Pada kegiatan kedua yang dilaksanakan pada 14 Februari 2023 dilakukan pemberian materi kegiatan edukasi mengenai teori kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab serta membagikan *handout* materi kepada peserta. Fasilitator dalam kegiatan ini adalah tim Pengabdian kepada Masyarakat

sebanyak dua orang dosen tim pengabdian dibantu oleh dua orang mahasiswa.

Adapun alur dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan dengan dua kegiatan di hari yang berbeda pada tanggal 9 Februari dan 14 Februari 2023 dengan jumlah peserta sebanyak 21 orang perawat manajer yang terdiri dari Kepala Bidang Keperawatan, Ketua Komite Keperawatan, Kepala Ruangan, Direktur, dan bagian Diklat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. Setelah memaparkan hasil penelitian dan melakukan diskusi dan tanya jawab pada kegiatan pertama (9 Februari 2023) kemudian dilanjutkan pada kegiatan kedua (14 Februari 2023) yaitu pemberian materi terkait teori kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat yang diberikan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Kegiatan yang berlangsung dalam dua waktu yang berbeda ini diikuti dengan antusias oleh seluruh peserta dari Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. Selama kegiatan berlangsung presentator dan fasilitator serta tim berbagi

tugas demi kelancaran proses kegiatan. Presentator membagi kegiatan menjadi dua sesi yaitu sesi pemaparan hasil dan materi dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab dengan peserta. Peserta yang terdiri dari perawat manajer, Direktur dan bagian Diklat sangat aktif dalam sesi diskusi dan tanya jawab pada dua kegiatan tersebut. Pemaparan hasil penelitian dan pemberian edukasi ini memberikan peningkatan pengetahuan dan pemahaman kepada peserta dan diharapkan dapat menjadi sumber dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat serta menjadi bahan pengembangan kebijakan dalam meningkatkan faktor-faktor kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

Pada kegiatan pemaparan hasil survei diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso mencapai 68,3% dan sisanya sebanyak 31,7% berada pada tingkat ambivalen. Hasil survei faktor-faktor kepuasan kerja di Rumah Sakit Yos Sudarso menunjukkan tingkat kepuasan kerja perawat berada pada kategori moderat. Hasil survei ini hampir sejalan dengan penelitian Oktizulvia, C., & Kesuma, S.I. (2023). yang menemukan tingkat kepuasan kerja perawat di rumah swasta kota Padang mencapai rata-rata 73,5%. Melihat kepada literatur dan hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat masih belum mencapai hasil yang ideal baik di Indonesia dan dunia. Dari ke sembilan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat diidentifikasi lima faktor yang paling menyebabkan kepuasan pada perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso yaitu faktor sifat pekerjaan dengan persentase tingkat kepuasan 89% diikuti faktor dukungan supervisor dengan persentase mencapai 67,1%, faktor rekan kerja dengan persentase sebesar 64,6%, faktor komunikasi dengan persentase sebesar 63,4%, serta faktor kompensasi dengan tingkat kepuasan mencapai 63,4%. Kelima faktor ini menempati urutan tertinggi dari faktor-faktor kepuasan kerja yang disurvei. Hasil survei

lainnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat yang paling rendah adalah pada faktor kondisi kerja dimana hanya 9,8% perawat yang puas dengan kondisi kerja, diikuti faktor promosi yang menunjukkan hanya sebanyak 29,3% perawat yang puas, dan hanya sebanyak 51,2% perawat yang puas dengan faktor tunjangan tambahan dan faktor pengakuan.

Sebagian besar teori yang membahas kepuasan kerja dalam konteks motivasi adalah teori Herzberg (Kian et al., 2014 dalam Alwarahi et al., 2020). Teori Herzberg ini merupakan salah satu teori yang digunakan sebagai metode dalam mengeksplorasi kepuasan kerja. Menurut Herzberg (1966 dalam (Alrawahi, S., Sellgren. S. F., Altouby. S., Alwahaibi. N., & Brommels., M., 2020) dalam teorinya menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pada seorang karyawan yaitu faktor ekstrinsik (faktor *hygiene*) dan faktor intrinsik (*motivator*). Faktor *hygiene* berasal dari luar terutama dari lingkungan organisasi yang memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan. Faktor ekstrinsik adalah hubungan antar manusia, imbalan, dan kondisi lingkungan. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan yang memotivasi karyawan untuk mencapai kepuasan. Faktor intrinsik tersebut antara lain prestasi, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dan tanggung jawab.

Herzberg juga menetapkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang berbeda. Seorang individu di tempat kerja dapat merasa puas dan tidak puas pada saat yang sama dikarenakan kedua rangkaian faktor ini bekerja dalam urutan yang terpisah. Faktor *hygiene* (*dissatisfiers*) tidak dapat menambah atau mengurangi kepuasan; mereka hanya dapat mempengaruhi tingkat ketidakpuasan. *Satisfier* (elemen motivasi) perlu diselaraskan dengan faktor *hygiene* untuk mencapai kepuasan di tempat kerja. Dengan kata lain, faktor *hygiene* menyebabkan banyak ketidakpuasan bila faktor tersebut tidak ada,

tetapi memberi motivasi bila faktor tersebut ada. Sebaliknya faktor *satisfier* membimbing ke arah motivasi yang kuat dan pemuasan terjadi bila faktor itu ada, tetapi tidak menyebabkan ketidakpuasan jika faktor tersebut tidak ada. Faktor ekstrinsik ini disebut juga *dissatisfier*, *job context*, dan faktor pemeliharaan, sedangkan faktor instrinsik disebut juga *satisfier* dan *job content* (Oktizulvia, C., & Kesuma, S.I, 2023).

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa elemen faktor ekstrinsik merupakan elemen yang paling menyebabkan ketidakpuasan bila faktor tersebut tidak ada yaitu faktor rekan kerja dan kompensasi (*salary*). Pada faktor instrinsik merupakan faktor yang menyebabkan kepuasan bila faktor tersebut ada yaitu faktor dukungan supervisor. Faktor-faktor ekstrinsik dan instrinsik ini merupakan hal yang harus diketahui dan dipahami oleh perawat manajer agar bisa mengkaji dan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Pada faktor *motivator*, faktor promosi merupakan faktor yang paling menyebabkan ketidakpuasan pada perawat di Rumah Sakit Yos Sudarso. Penyebab rendahnya faktor promosi ini disebabkan karena belum efektifnya pelaksanaan sistem pengembangan karir yang ada di rumah sakit.

Manajemen yang baik seharusnya menyediakan kesempatan untuk promosi dan pengembangan diri bagi perawat sehingga dapat meningkatkan motivasi perawat di samping peningkatan *salary* dan insentif serta faktor lainnya. Faktor lainnya seperti kondisi kerja dan insentif (tunjangan tambahan) merupakan faktor *hygiene* yang dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi perawat. Menurut (Alrawahi, S., Sellgren. S. F., Altouby. S., Alwahaibi. N., & Brommels., M., 2020) dapat disimpulkan bahwa faktor *hygiene* tidak bisa meningkatkan atau menurunkan kepuasan dikarenakan hanya menyebabkan ketidakpuasan. Begitu juga dengan faktor *motivator* perlu diharmonisasikan dengan faktor *hygiene* untuk mencapai kepuasan kerja.

Perawat manajer harus mengetahui dan memahami hubungan kedua faktor tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat.



**Gambar 2. Kegiatan Pertama Pemaparan Hasil Survei oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat**



**Gambar 3. Kegiatan Pertama Pemaparan Hasil Survei oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat**



**Gambar 4. Kegiatan Kedua Pemberian Edukasi Terkait Teori Kepuasan Kerja dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat**



**Gambar 5.** Kegiatan Kedua Pemberian Edukasi Terkait Teori Kepuasan Kerja dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat



**Gambar 6.** Foto Bersama Setelah Kegiatan

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pemberian edukasi terkait teori kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja memberikan perubahan yang signifikan terhadap pengetahuan dan pemahaman para perawat manajer di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. Diharapkan peningkatan pengetahuan ini diharapkan para perawat manajer dapat menjadi advokat dalam memperjuangkan peningkatan faktor-faktor kepuasan kerja perawat dengan berperan dalam proses mengidentifikasi, mengevaluasi secara berkala, dan ikut serta dalam rencana pembuatan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Para perawat manajer lebih lanjut dapat mengkaji ulang secara berkala apa saja faktor-faktor kepuasan kerja yang berpengaruh di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. Pada kegiatan ini perawat manajer beserta bagian diklat dibekali dengan laporan hasil survei, bahan materi, dan *handout* dari materi yang telah disajikan. Evaluasi dari kegiatan ini berhasil mendapatkan

respon positif dari pihak manajemen Rumah Sakit. Edukasi yang dilakukan dalam kegiatan ini diharapkan meningkatkan pengetahuan perawat manajer dengan berupaya meningkatkan kepuasan kerja perawat di rumah sakit khususnya di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih tim PKM ucapkan kepada semua pihak yang telah terlibat aktif di dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini yaitu Unit Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifiah Padang dan seluruh peserta perawat manajer di lini tengah dan bawah beserta Direktur dan Manajemen Rumah Sakit Yos Sudarso Padang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abd-El-Aziz., N.A., & Wahab., E.A. . (2020). The relationship between staff nurses’ satisfaction with their schedule and patients’ satisfaction with quality of care. *Egypt Nurs J*,16,, 14-54.

Alrawahi, S., Sellgren. S. F., Altouby. S., Alwahaibi. N., & Brommels., M. . (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. . *Heliyon*, 6(9), e04829. .

Fleury, M. J., Grenier, G., Bamvita, J.M., & Farand, L. . (2018). Variables associated with job satisfaction among mental health professionals. . *PloS one*, 13(10), e0205963. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0205963>.

Gurkova, et al. (2020). Nurses’ Work Environment, Job Satisfaction, And Intention To Leave – A Cross-Sectional Study In Czech Hospitals. *Cent Eur J Nurs Midw ;12(4) doi: 10.15452/CEJNM.2021.12.0019*, 495–504.

- Hotchkiss, D.R., Banteyerga, H., & Tharaney, M. (2015). Job satisfaction and motivation among public sector health workers: evidence from Ethiopia. *Hum Resour Health* 13, <https://doi.org/10.1186/s12960-015-0083-6>, 83.
- Khatun, et al. ((2018). Job satisfaction among nurses in public and private sector in Dhaka City of Bangladesh: a comparative study. *KInt J Community Med Public Health*, 5,, 2177-2181.
- Oktizulvia, C., & Kesuma, S.I. (2023). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Swasta Kota Padang Indonesia. *Jurnal Ilmiah Universitas Batang Hari Jambi* 23 (2). DOI: 10.33087/jiubj.v23i2.4105.
- Sansoni, et al. (2016). Nurses' Job satisfaction: an Italian study. *Annali d'igiene* 28(1), 58-69.
- Singh, T., Kaur, M., Verma, M., & Kumar, M. (2019). Job satisfaction among health care providers: a cross-sectional study in public health facilities of Punjab India. *J. Fam. Med. Prim. Care*, 8 (10), p. 3268.
- Yehya, et al. (2020). Job satisfaction and stress among healthcare workers in public hospitals in Qatar. *Archives of environmental & occupational health*, 75(1) , 10–17.