

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, dikehidupan bermasyarakat kita pasti memerlukan orang lain dan membutuhkan suatu kelompok atau organisasi untuk saling berinteraksi. Komunikasi merupakan salah satu hal penting yang harus diterapkan. Hal ini karena terbentuknya pribadi manusia dari hasil pembauran sosial dengan sesama dalam suatu kelompok. Sehingga komunikasi yang berjalan dengan baik maka pencapaian suatu tujuan organisasi juga akan lebih cepat dan tidak terhambat.

Proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi praktek kehidupan suatu organisasi, kegiatan komunikasi sangat kompleks yakni melibatkan seluruh elemen didalam organisasi tersebut. Salah satunya adalah sumber daya manusia, yang merupakan salah satu elemen penting dari sebuah organisasi. Selaras dengan pernyataan Umar bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu aset perusahaan yang paling utama dan perlu dibina secara baik, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaksana dan pengendali bagi tujuan perusahaan/organisasi.¹

Pada hakekatnya sumber daya manusia berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan dalam organisasi. Suatu organisasi dapat melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama dalam sumber daya manusia, serta

¹ Agung Supriambodo, "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada CV Solaris Service Sentosa Kota Sidoarjo)", (Skripsi S1, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2016), 1.

mengarahkan sumber daya lainnya yang ada dalam suatu organisasi.² Sehingga keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya tergantung pada teknologi yang dimiliki perusahaan namun juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan itu sendiri.³ Oleh karena itu, organisasi harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan karyawan agar dapat mendorong kemajuan organisasinya dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan organisasi.⁴

Jasa pelayanan Rumah Sakit (RS) merupakan suatu bentuk layanan masyarakat yang penting dan dibutuhkan dalam upaya pemenuhan kesehatan. Banyak unsur yang berperan dan mendukung berfungsinya operasional rumah sakit. Salah satu unsur utama pendukung tersebut adalah sumber daya manusia yang padat karya dan berkualitas tinggi, disertai kesadaran akan penghayatan pengabdian kepada kepentingan masyarakat khususnya dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan. Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan termasuk didalamnya tenaga dokter, perawat, bidan, dan sebagainya merupakan unsur pokok dalam pelayanan kesehatan, memberikan andil yang cukup besar dalam penciptaan *performance* pelayanan sebagai *supply* atas tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat semakin hari semakin meningkat.⁵

² Rocky Potale, Tantje Uhing, "Pengaruh Kompensasi dan Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Bank Sulut Cabang Manado", *Emba*, 3 (Maret, 2015), 64.

³ M. Kadarsiman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 224.

⁴ Kadek Ferrania Paramitadewi, "Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Tabanan", *E Jurnal Manajemen*, 6 (Juni, 2017), 2.

⁵ Dwi Hariyanto, "Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat", *Trisula*, 2 (2015), 123.

Dikota Kediri terdapat banyak rumah sakit mulai dari rumah sakit daerah, rumah sakit angkatan, dan rumah sakit swasta. Untuk rumah sakit swasta di kota Kediri ada 8 (delapan) Rumah Sakit. Berikut daftar nama-nama rumah sakit swasta yang ada di kota Kediri :

Tabel 1.1
Daftar Nama Rumah Sakit Swasta di Kota Kediri

No	Nama Rumah Sakit	Akreditasi
1.	RS Baptis	B
2.	RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan	C
3.	RSU Daha Husada	C
4.	RSU Lirboyo	D
5.	RSU Ratih	D
6.	RSIA Melinda	C
7.	RSIA Citra Keluarga	D
8.	RSIA Nirmala	Belum Terakreditasi

Sumber : Data diolah (2020)

Dari berbagai rumah sakit swasta yang ada di kota Kediri, berdasarkan observasi awal, rumah sakit yang terakreditasi type B hanya 1 (satu) yaitu Rumah Sakit (RS) Baptis. Sedangkan rumah sakit yang terakreditasi type C ada 3 (tiga) yaitu RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan, RSU Daha Husada, dan RSIA Melinda. Dan rumah sakit yang terakreditasi type D ialah RSU Lirboyo, RSIA Citra Keluarga dan RSU Ratih, terakhir rumah sakit yang belum terakreditasi type ialah RSIA Nirmala. Salah satu diantara beberapa rumah sakit tersebut ada rumah sakit yang saat ini menjadi Rumah Sakit Islam terbesar di Kota Kediri yakni Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan.

Dari data tersebut peneliti mengambil 3 Rumah Sakit yang memiliki akreditasi setara yaitu type C. Rumah Sakit tersebut ialah RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan, RSU Daha Husada, RSIA Melinda.

Tabel 1.2
Deskripsi Rumah Sakit Swasta di Kota Kediri⁶

No	Aspek	RSM Ahmad Dahlan	RSU Daha Husada	RSIA Melinda
1.	Luas lahan	9.904 m ²	8.075 m ²	3349 m ²
2.	Tahun ijin penetapan akreditasi	2011	2015	2012
3.	Type Akreditasi	C	C	C
4.	Jumlah Poliklinik Spesialis	22 poliklinik	11 poliklinik	7 Poliklinik
5.	Jumlah Karyawan	576 Karyawan	254 Karyawan	139 Karyawan

Sumber : Data diolah (2020)

RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan memperoleh pengakuan akreditasi RS Type C terlebih dahulu dibanding dengan rumah sakit yang memiliki akreditasi sama yaitu RSU Daha Husada terakreditasi C pada tahun 2015 dan RSIA Melinda yang terakreditasi C pada tahun 2012. Dan RSM Ahmad Dahlan juga ditunjang dengan lahan yang luas yaitu 9.904 m², sedangkan RSU Daha Husada seluas 8.075 m² dan RSIA Melinda seluas 3349 m². Selain itu RSM Ahmad dahlan memiliki poliklinik lebih lengkap sebanyak 22 poliklinik, sedangkan RSU Daha Husada sebanyak 11 poliklinik dan RSIA Melinda sebanyak 7 poliklinik. Jumlah karyawan RSM Ahmad Dahlan sebanyak 576 karyawan, sedangkan RSU Daha Husada sebanyak 254 karyawan dan 139 karyawan.⁷

Dari ulasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa RSM Ahmad Dahlan lebih unggul beberapa aspek dibanding dengan rumah sakit setaranya, sehingga peneliti menjadikan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan sebagai objek penelitian. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif

⁶ Observasi, di RSM Muhammadiyah Ahmad Dahlan, 20 Januari 2020.

⁷ Observasi, di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri, 20 Januari 2020.

bagi setiap pasiennya. Sumber daya manusia / tenaga kerja dirumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri merupakan rumah sakit Islam milik swasta yang dipimpin oleh dr. Zainul Arifin, M.Kes dibawah Pimpinan Pusat Muhammadiyah selaku penanggung jawab yayasan yang berkedudukan di Kota Kediri. RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan berdiri pada 1 Oktober 1968 dan turunnya Ijin Operasional Rumah Sakit dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : YM.02.04.2.2.201. Seiring berjalannya waktu, RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan akhirnya berhasil untuk memenuhi persyaratan menjadi RS dengan pengakuan akreditasi tingkat dasar pada Maret 2011 dengan mendapat ijin Operasional RS Type C No. 503/0001/IOPFASYANKES/419.104/2017.⁸

Jenis tenaga kerja atau sumber daya manusia di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dapat dilihat pada tabel berikut ini :

⁸Tim Penyusun, "Profil RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri", *Kasubag SDI dan Diklat RSM Ahmad Dahlan*, 15 Januari 2020.

Tabel 1.3
Data Ketenagakerjaan di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri Januari 2020⁹

Bagian	Jumlah
Dokter umum	17
Dokter spesialis	32
Dokter gigi	3
Apoteker	5
Analisis	15
Ahli gizi	6
Radiografer	2
Fisioterapi	5
Perekan medis	6
Perawat	182
Santasi	1
Elektromedis	1
Bidan	44
AA	32
Umum	157
Outsourcing	57
Total	576

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan observasi awal pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah karyawan terbanyak terdapat pada bagian tenaga perawat yakni sejumlah 182 orang. Dari data jumlah karyawan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tenaga perawat memiliki potensi paling tinggi pada tingkat kepuasan kerja. Sehingga peneliti tertarik untuk menjadikan perawat sebagai responden penelitian.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.¹⁰ Pada faktor psikologis terdapat didalamnya faktor yang dominan disbanding dengan factor lain yakni komunikasi. Komunikasi

⁹ Kasubag SDI dan Diklat RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

¹⁰ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2016), 179.

yang lancar antara perawat dengan pihak manajemen maupun dengan pasien, hal ini banyak dipakai alasan untuk perawat dalam menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi dan komunikasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Dalam sebuah perusahaan, jika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka kecil kemungkinannya aktivitas perusahaan mengalami gangguan, terjadi kemangkiran, demonstrasi, dan jelas perusahaan tidak akan mengalami kerugian yang cukup besar.¹¹

Adapun Al-Qur'an yang berkaitan dengan kepuasan kerja, terdapat dalam QS. At-Taubah ayat 105, yaitu:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ.

Artinya : “Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. At-Taubah (9) : 105).¹²

Kepuasan kerja mengandung dua unsur penting, yaitu nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Nilai yang ingin dicapai tersebut adalah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Seorang individu akan

¹¹ Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Manjaemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE,1992),271.

¹² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemah* (Semarang: PT. Kumudasmoro Grafindo, 1964), 478

merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, dan hal ini merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu bergantung pada cara individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dan hasil keluarannya.¹³

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil kepuasan kerja, jika kepuasan kerja karyawan baik maka kinerja karyawan akan baik pula. Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan sadar akan pentingnya peran perawat untuk ikut serta tercapainya tujuan utama rumah sakit yaitu agar mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat sebagai sarana pengobatan dan penyembuhan yang mengutamakan kepuasan pasien.

Dari maka itu, pihak RSM Ahmad Dahlan sangat memperhatikan tingkat kepuasan kerja dengan memperhatikan beberapa aspek penilaian kepuasan kerja dan melakukan penilaian kepuasan kerja setiap satu tahun sekali, lebih tepatnya pada akhir tahun. Aspek-aspek yang digunakan sebagai instrumen penilaian kepuasan kerja berupa penyebaran kuisisioner kepada karyawan. Terdiri dari budaya nilai organisasi, peluang, komunikasi, kepemimpinan, aktivitas kerja, dan lingkungan kerja. Dengan penentuan hasil penyebaran kuisisioner dalam skala 1-4. Berikut ini adalah data penilaian kepuasan kerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan dari masing-masing unit pada tahun 2017-2019.

¹³ Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: CAPS, 2018), 203.

Tabel 1.4
Data Evaluasi Kepuasan Kerja Karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Tahun 2017-2019¹⁴

Unit	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
Manajemen	3,3	3,4	3,5
Paramedis	3,1	3,2	3,3
Paramedis Non Keperawatan	3,2	3,1	3,2
Non Medis	3,2	3,3	3,4

Sumber: Kasubag SDI RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan mengalami kenaikan disetiap tahunnya. Pada tahun 2018, rata-rata kepuasan kerja dari masing-masing unit mengalami kenaikan kecuali unit paramedis Non Keperawatan yang mengalami penurunan. Sedangkan pada tahun 2019 semua unit mengalami kenaikan tanpa terkecuali.

Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus bermutu, efektif, dan efisien ditunjang dengan kualitas dan kuantitas tenaganya. Tenaga kesehatan haruslah memberikan akses yang mudah bagi pasien, memberikan keamanan bagi pasien, menghormati pasien, melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, berpartisipasi, menjaga privasi pasien dan memberikan ulasan yang tepat pada pasien. Perawat dituntut untuk menjaga kualitas dan profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan untuk pasien, selalu meningkatkan kinerja dan produktivitasnya. Peran tenaga perawat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan yaitu tenaga perawat relatif lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan

¹⁴ Niken, *Kasubag SDI dan Diklat RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri*, 20 Januari 2020

lainnya, maka wajar jika kepuasan kerja perawat sangat berperan untuk menjadi penentu bagi citra rumah sakit.¹⁵ Untuk itu, perlu diperhatikan tingkat kepuasan kerja perawat agar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik¹⁶.

Berdasarkan teori Edy Sutrisno, bahwasanya kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, kondisi kerja, komunikasi, faktor intrinsik dari pekerjaan, kesempatan untuk maju, aspek sosial dalam pekerjaan dan fasilitas.¹⁷ Dari beberapa faktor tersebut, faktor komunikasi merupakan peranan penting dalam menjaga tingkat kepuasan perawat. Melalui komunikasi dapat menentukan terciptanya suatu hubungan yang baik bagi perawat maupun pimpinan juga pada pasien, jika komunikasi terjalin dengan baik maka tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai. Oleh itu, seorang perawat harus mampu membangun komunikasi yang baik dengan atasannya, dengan sesama rekan kerja, juga dengan pasien. Karena tidak hanya dengan pimpinan juga sesama rekan kerja saja, perawat dituntut agar dapat berkomunikasi dengan baik sesuai porsinya kepada pasien. Hal ini karena apabila komunikasi perawat pada pasien terjalin dengan baik maka dapat berpengaruh pada tingkat presentase kesembuhan pasien yang ikut meningkat, sehingga agar terciptanya hubungan yang harmonis dan menghasilkan suatu yang positif sehingga perawat akan lebih bersemangat dan bergairah dalam bekerja.

¹⁵Ahmad Hannani” *Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Fasilitas terhadap Kinerja Perawat di RSUD Wisata UIT Makassar*”, *Managemen*, 2(Oktober, 2016), 516.

¹⁶ Friska Aprilia.”*Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat RSI Ibnu Sina*”, *Jom Fekom*, 4 (Februari, 2017), 88.

¹⁷ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2016), 179.

Komunikasi dalam aktivitas keperawatan adalah hal yang paling mendasar dan menjadi alat kerja utama bagi setiap perawat untuk memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan karena perawat secara terus menerus selama 24 jam bersama pasien. Dalam setiap aktivitasnya, perawat menggunakan komunikasi. Pengetahuan tentang komunikasi yang baik dan tepat sangat penting terkait dengan tugas-tugas perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan dalam melakukan hubungan profesional dengan tim kesehatan lainnya.

Tabel 1.5
Data Komunikasi Perawat di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri

Komunikasi kepada pimpinan	Perawat memiliki hak untuk mengungkapkan pendapat demi terjalannya sinergi pada sebuah tim kerja dengan tetap memperhatikan sikap menghormati dan menghargai kepada pimpinan.
	Rasa empati kepada pimpinan cukup tinggi. Dengan ini perawat lebih mudah untuk menyampaikan pesan, dan pihak pimpinan pun pada akhirnya akan mudah untuk menangkap pesan tersebut.
	Memiliki sikap <i>audible</i> yang baik, sehingga pesan yang terdapat dalam pendapat dapat tersampaikan secara mendalam dan dapat meminimalisir <i>miscommunication</i> dalam tim.
	Saling terbuka (transparansi) mengenai setiap hal yang menyangkut pekerjaan kepada atasan sehingga terciptanya iklim yang sehat dalam tim.
	Memiliki sikap rendah hati untuk membangun komunikasi yang efektif dengan atasan.
	Dokumentasi asuhan keperawatan, mencatat instruksi dokter, menulis hasil kolaborasi, mencatat perkembangan pasien, pelaporan dan sebagainya dengan baik dan teliti.
	Dokumentasi asuhan keperawatan, mencatat instruksi dokter, menulis hasil kolaborasi, mencatat perkembangan pasien, pelaporan dan sebagainya dengan baik dan teliti.
Komunikasi kepada sesama rekan kerja	Dengan komunikasi yang baik dapat membantu terbentuknya <i>teamwork</i> yang efektif. Saling bertukar opini dan menanggapi ide sesama rekan kerja.
	Saling menghargai dan terbuka mengenai hal pekerjaan.
	Demi terjalannya komunikasi yang baik, antara

	<p>anggota tim, beberapa perawat membuat agenda bersama diluar jam kerja seperti makan bersama atau hal lainnya. Hal ini dapat berdampak meningkatkan komunikasi dengan sesama rekan kerja, sehingga performa tim juga akan ikut meningkat yang otomatis kepuasan dalam bekerja juga meningkat. karena antara sesama perawat lebih dapat bersinergi.</p>
	<p>Mengambil keputusan bersama yakni satu suara pada sebuah tim kerja.</p> <p>Saling memahami tentang komunikasi tarapeutik yakni komunikasi interpersonal dengan fokus adanya saling pengertian antar perawat maupun dengan pasien.</p>
Komunikasi kepada pasien	Memiliki rasa tanggung jawab kepada pasien
	Memahami hak kesehatan, yakni pasien berhak untuk mendapatkan akses layanan kesehatan dan memilih penyedia pelayanan kesehatan.
	Komunikasi perawat kepada pasien saat menjelaskan kondisi pasien, menyampaikan diagnosis keperawatan, rencana tindakan, prosedur tindakan, atau menyampaikan hasil dari tindakan yang telah dilakukan.
	Komunikasi perawat kepada pasien saat memberikan motivasi untuk memelihara kesehatan serta melakukan budaya hidup sehat melalui pengaturan pola makan yang sehat dan olah raga yang teratur.
	Komunikasi yang dilakukan perawat pada saat akan mengubah keyakinan dan perilaku pasien yang tidak baik atau bertentangan dengan kesehatan serta dengan keyakinan dan perilaku yang mendukung kesehatannya.
	Komunikasi yang dilakukan perawat saat memberikan edukasi atau penyuluhan kesehatan pada pasien tentang pencegahan penularan penyakit, memberikan pendidikan tentang pertolongan dirumah pada anggota keluarganya yang sakit dengan tujuan meningkatkan pengetahuan agar lebih baik dari sebelumnya.

Sumber : Data diolah (2020)

Dari hasil observasi awal yang dilakukan melalui angket *pra survey* terhadap 30 perawat RSM Ahmad Dahlan kota Kediri menunjukkan beberapa jawaban tentang faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja. Responden dalam *pra survey* hanya dapat memilih 1 (satu) jawaban mengenai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Tabel 1.6
Faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perawat di RSM Ahmad Dahlan

No	Faktor Yang Mempengaruhi	Jumlah Responden
1.	Keamanan Kerja	2
2.	Gaji	7
3.	Perusahaan dan Manajemen	3
4.	Faktor intrinsik dari pekerjaan	-
5.	Kondisi kerja	5
6.	Komunikasi	9
7.	Fasilitas	3
8.	Kesempatan untuk maju	-
9.	Pengawasan	1
10.	Aspek Sosial dalam pekerjaan	-
Total		30

Sumber : Data diolah berdasarkan observasi awal (2020)

Dari data diatas dapat diperoleh informasi bahwa faktor komunikasi memperoleh faktor tertinggi yakni sebanyak 9 responden. Kemudian diikuti jawaban faktor gaji sebanyak 7 responden. Kemudian faktor kondisi kerja sebanyak 5 responden, faktor perusahaan dan manajemen, dan fasilitas sebanyak masing-masing 3 responden. Faktor keamanan kerja sebanyak 2 responden dan terakhir faktor pengawasan 1 responden, sedangkan tidak ada responden yang memilih faktor intrinsik dari pekerjaan, kesempatan untuk maju, dan aspek sosial dalam pekerjaan.

Terjalinya komunikasi yang efektif dan intens dapat menjadikan sebuah dorongan positif dalam meningkatkan semangat atau gairah bekerja sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan kerja perawat, oleh karena itu proses pencapaian target pada sebuah tim dapat terealisasi lebih efisien. Berdasarkan hasil observasi faktor komunikasi menjadi

faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja perawat RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri, hal itu terletak pada kenyamanan saat saling berinteraksi dan saat menyampaikan pendapat, memiliki sikap *audible* yang baik, saling membagi informasi, saling membantu dalam menyelesaikan masalah dengan sikap rendah hati, serta saling bertukar pikiran dalam meningkatkan produktivitas kerja demi tercapainya keberhasilan tujuan tim, karena untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan setiap personil dalam tim tidak dapat menghindarkan diri dari berhubungan dengan orang lain. Indikator komunikasi kerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara yaitu kemudahan dalam memperoleh informasi, intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi, dan tingkat pemahaman pesan perubahan sikap.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat (Studi Pada RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri ?
2. Bagaimana kepuasan kerja perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri ?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui komunikasi perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan terkait kepuasan kerja perawat.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu serta memahami tentang sumber daya manusia, khususnya menyangkut kepuasan kerja perawat.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka mempunyai tujuan untuk menjelaskan judul dan isi singkat kajian-kajian yang pernah dilakukan, buku-buku atau tulisan-

tulisan yang terkait dengan topik/masalah yang akan diteliti.¹⁸ Beberapa telaah pustaka yang berhubungan dengan komunikasi dan kepuasan kerja antara lain:

1. Mariati (2017). Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Sinjai. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proporsional stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi sederhana.¹⁹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Mariati dengan peneliti lakukan adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Persamaan lainnya terletak pada variabel dependen (Y) kepuasan kerja. Perbedaan penelitian yang dilakukan Mariati dengan peneliti terletak pada objek penelitian, peneliti terdahulu memilih objek Kantor DPRD Kabupaten Sinjai, sementara penelitian yang dilakukan peneliti di RS Muhamadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri.

2. Laily Nurida Safitri (2019), Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang, dengan judul Pengaruh Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat dengan Mediasi Stress Kerja (Studi Pada RS Unipdu

¹⁸ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri* (Kediri: STAIN Kediri, 2011), 62.

¹⁹ Mariati, "Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Sinjai" (Skripsi S1, UIN Alauddin, Makassar, 2017).

medika Jombang). Pada penelitian ini pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi ganda, analisis *path*, dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga dapat ditarik hasil akhir bahwa stress kerja memediasi secara parsial antara beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat.²⁰

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Laily dengan peneliti lakukan adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Persamaan lainnya terletak pada variabel dependen (Y) kepuasan kerja. Perbedaan penelitian yang dilakukan Laily dengan peneliti terletak pada variabel independen (X) Beban Kerja sedangkan peneliti menggunakan komunikasi. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, peneliti terdahulu memilih objek RS Unipdu Medika Jombang, sementara penelitian yang dilakukan peneliti di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri.

3. Nani Sutarni (2008), Fakultas Ilmu Keperawatan Kepemimpinan dan Manajemen Universitas Indonesia, dengan judul Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap RS Kanker Dharmais Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan

²⁰ Laily Nurida Safitri, "*Pengaruh Beban kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat dengan Meediasi Stress Kerja (Studi Pada RS Unipdu medika Jombang)*" (Skripsi S1, STIE PGRI Dewantara Jombang, 2019).

metode penelitian kuantitatif dengan design deskriptif korelasi. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling proporsional dimana sampel yang diambil adalah sebanyak 77 perawat. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi *logistic* ganda.²¹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nani dengan peneliti lakukan adalah terletak pada responden yang dipilih yaitu menggunakan perawat sebagai responden penelitian. Persamaan lainnya terletak pada variabel dependen (Y) kepuasan kerja. Perbedaan penelitian yang dilakukan Nani dengan peneliti terletak pada variabel independen (X) Beban Kerja sedangkan peneliti menggunakan komunikasi. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, peneliti terdahulu memilih objek RS Kanker Dharmais Jakarta, sementara penelitian yang dilakukan peneliti di RS Muhamadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri.

4. Dewi Kurniawati (2016), Fakultas Ekonomi UIN Malang, dengan judul Pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada KPRI Universitas Brawijaya Malang. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil konstanta sebesar 0,863 yang berarti apabila variabel bebas dari komunikasi tidak diperhatikan, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun sebesar konstanta tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi dimana sampel yang diambil adalah data primer

²¹ Nani Sutarni, "*Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap RS Kanker Dharmais Jakarta*" (Skripsi S1, Universitas Indonesia, 2008).

dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi ganda.²²

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dengan peneliti lakukan adalah terletak pada variabel independen (X) Komunikasi juga pada variabel dependen (Y) kepuasan kerja. Perbedaan penelitian yang dilakukan Dewi dengan peneliti terletak pada pada objek penelitian, peneliti terdahulu memilih objek KPRI Universitas Brawijaya Malang, sementara penelitian yang dilakukan peneliti di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan kota Kediri.

5. Nur Intan Maslichah (2017), Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, dengan judul Pengaruh *Work life balance* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Perawat RS Lavalette Malang). Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi ganda. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling proporsional.²³

Persamaan penelitian yang dilakukan Nur Intan Maslichah dengan peneliti lakukan adalah terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif. Persamaan lainnya terletak pada variabel dependen (Y) kepuasan kerja. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan dengan peneliti lakukan adalah terletak pada variabel independen (X) yaitu *Work life balance* dan lingkungan kerja

²² Dewi Kurniawati, "Pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada KPRI Universitas Brawijaya Malang" (Skripsi S1, UIN Malang, 2016).

²³ Nur Intan Maslichah, "Pengaruh *Work life balance* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Perawat RS Lavalette Malang)" (Skripsi S1, Universitas Brawijaya, 2017).

sementara peneliti hanya menggunakan satu variabel independen yaitu komunikasi. Perbedaan penelitian juga terdapat objek penelitian, penelitian yang dilakukan Nur Intan Maslichah melakukan penelitian di RS Lavalette Malang, sementara penelitian yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan tentang dua atau lebih variabel-variabel yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya merupakan jawaban sementara dari pemecahan masalah sebelum diperolehnya data empiris.²⁴ Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H_a : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat RSM Ahmad Dahlan.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja perawat RSM Ahmad Dahlan.

²⁴ Sony Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004),32.