

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Beban Kerja

2.1.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja perawat meliputi seluruh aktivitas yang dilakukan selama satu shift di fasilitas layanan kesehatan (Widodo et al., 2020). Secara umum, beban kerja ini mencakup semua tugas atau kegiatan yang dilakukan oleh perawat saat menjalankan tanggung jawab di unit keperawatan. Beban kerja tersebut meliputi aspek fisik dan mental (Puspanegara et al., 2023). Beban kerja diartikan sebagai sekumpulan tugas yang diberikan kepada karyawan tanpa mempertimbangkan kapasitas individu dalam menyelesaikannya (Alfian & Rahmana, 2023). Sementara itu, (Mahawati et al., 2021) menjelaskan bahwa beban kerja adalah tugas yang wajib dikerjakan oleh karyawan, baik secara fisik maupun mental, yang menjadi bagian dari tanggung jawab mereka. Setiap jenis pekerjaan menimbulkan tekanan tertentu bagi perawat, dan setiap individu memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam menghadapi beban kerja yang berasal dari tuntutan fisik, mental, maupun sosial.

Beban kerja yang terlalu berat bisa menjadi penyebab utama stres dan tekanan psikologis bagi karyawan. Beban kerja berarti jumlah tugas yang wajib dikerjakan oleh karyawan saat menjalankan pekerjaannya. Jika beban tugas tersebut terlalu banyak dan melebihi kemampuan mereka, hal ini bisa membuat mereka merasa terbebani dan stres saat di tempat kerja. Stres di tempat kerja sendiri merupakan fenomena yang serius karena berkaitan dengan karakteristik lingkungan kerja yang dapat mengancam kesehatan mental pekerja. Jika tuntutan pekerjaan

tidak dapat dikelola dengan baik oleh pekerja, maka hal tersebut dapat menjadi faktor utama yang memicu stres (Busti et al., 2023).

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Perawat

Menurut (Maya Sriwulandari, 2020) Beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah elemen yang ada di lingkungan rumah sakit dan dapat dikendalikan oleh pihak manajemen, sedangkan faktor eksternal merupakan hal di luar rumah sakit yang berada di luar kendali manajemen rumah sakit.

1. Faktor Internal

a. Jumlah pasien yang dirawat setiap hari, setiap bulan, dan setiap tahun, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas mereka, bisa diketahui dari jumlah pasien tersebut. Data ini membantu untuk menentukan seberapa berat kewajiban seorang perawat, karena beban kerja dapat dihitung dari total waktu yang diperlukan per hari untuk memberikan layanan kepada pasien.

b. Kondisi dan tingkat kebutuhan pasien

Tingkat kebutuhan pasien juga mempengaruhi beban kerja perawat. Kebutuhan ini dapat diamati oleh perawat berdasarkan kebutuhan klinis pasien. Sistem pengelompokan kebutuhan ini didasarkan pada tingkat kebutuhan pasien terhadap perawat atau waktu yang dibutuhkan dan kemampuan yang harus dimiliki perawat untuk memberikan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

c. Jumlah hari perawatan rata-rata untuk setiap pasien

Durasi rata-rata perawatan pasien setiap hari juga berdampak pada jumlah pekerjaan yang harus dilakukan perawat akan bertambah

seiring dengan semakin lamanya pasien dirawat, sehingga beban kerja perawat pun bertambah.

d. Frekuensi tindakan keperawatan

Frekuensi tindakan keperawatan yang dilakukan juga turut berpengaruh.

Berbagai tindakan keperawatan dilakukan dengan tingkat frekuensi yang berbeda-beda tergantung kondisi dan tingkat kesadaran serta kooperatifitas pasien, yang semuanya memengaruhi total waktu dan beban kerja perawat.

2. Faktor eksternal

a. Masalah Komunitas

Masalah yang dihadapi oleh komunitas saat ini meliputi banyaknya populasi, lingkungan yang tidak bersih, dan berbagai macam masalah kesehatan. Jumlah penduduk yang besar ini menyebabkan beban kerja perawat menjadi lebih berat.

b. Fenomena alam

Fenomena alam yang mengakibatkan banyak memakan korban jiwa dan memerlukan tindakan yang cepat dan tepat dari perawat, sehingga mereka harus bertanggung jawab besar dan menghadapi risiko yang tinggi dalam situasi tersebut.

c. Frekuensi tindakan keperawatan

Frekuensi tindakan keperawatan yang dilakukan juga turut berpengaruh.

Berbagai tindakan keperawatan dilakukan dengan tingkat frekuensi yang berbeda-beda tergantung kondisi dan tingkat kesadaran serta kooperatifitas pasien, yang semuanya memengaruhi total waktu dan beban kerja perawat.

3. Faktor eksternal

a. Masalah Kounitas

Masalah yang dihadapi oleh komunitas saat ini meliputi banyaknya populasi, lingkungan yang tidak bersih, dan berbagai macam masalah kesehatan. Jumlah penduduk yang besar ini menyebabkan beban kerja perawat menjadi lebih berat.

b. Fenomena alam

Fenomena alam yang mengakibatkan banyak memakan korban jiwa dan memerlukan tindakan yang cepat dan tepat dari perawat, sehingga mereka harus bertanggung jawab besar dan menghadapi risiko yang tinggi dalam situasi tersebut.

c. Undang-undang

Undang- undang yang mempengaruhi kinerja perawat, termasuk regulasi mengenai kesehatan, ketenagakerjaan, perlindungan konsumen, serta pedoman praktik keperawatan yang harus dipatuhi.

d. Politik atau kebijakan pemerintah

Kebijakan atau politik pemerintah dapat berdampak pada kinerja

keperawatan, misalnya terkait insiden saat demonstrasi, kekerasan politik, maupun pandangan partai politik terhadap profesi keperawatan.

e. Kondisi Cuaca

Peralihan iklim bisa menyebabkan munculnya jenis-jenis penyakit baru dan memperbanyak wabah penyakit seperti demam, infeksi pernapasan, masalah pencernaan, TBC, dan lainnya. Akibatnya, jumlah pasien yang harus dirawat dan yang berobat jalan di rumah sakit jadi meningkat, sehingga beban kerja perawat pun jadi makin berat..

f. Kondisi Ekonomi

Ekonomi yang sedang sulit bisa membuat pemasukan rumah sakit menurun. Hal ini secara langsung membuat rumah sakit mengurangi jumlah perawat yang dibutuhkan dan dipekerjakan.

g. Pendidikan Masyarakat

Semakin meningkatnya derajat pendidikan masyarakat, maka tenaga kesehatan dituntut untuk lebih profesional dan mampu menyesuaikan diri dengan tingkat pendidikan yang baik untuk masyarakat.

h. Perkembangan dalam bidang ilmu dan teknologi

Perkembangan dalam bidang pengetahuan ilmu dan teknologi, meliputi cara berkomunikasi, bisa jadi tantangan bagi perawat untuk terus mengikuti hal-hal baru. Akibatnya, hal ini bisa memengaruhi kemampuan mereka bersaing dalam dunia kerja.

Secara umum Menurut (Mahawati et al., 2021) ada tiga faktor utama yang menyebabkan beban kerja, yaitu tugas, organisasi, dan lingkungan kerja. Dari ketiga aspek tersebut dikenal sebagai penyebab utama yang menyebabkan beban kerja.

1. Tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja meliputi aspek fisik seperti penataan suatu tempat kerja, peralatan dengan sarana yang digunakan, kondisi lingkungan kerja, sikap dan cara pengangkutan barang, beban yang harus diangkat, penggunaan alat bantu, sistem informasi seperti tampilan layar dan kontrol, serta urutan atau alur kerja, semuanya termasuk dalam beban fisik saat bekerja. Sementara itu, beban mental mencakup seberapa rumit dan sulit tugas yang harus dikerjakan, yang bisa memengaruhi perasaan atau emosi pekerja, termasuk tanggung jawab atas pekerjaan yang jadi tugasnya..
2. Organisasi dalam pengaturan kerja yang bisa memengaruhi beban kerja antara lainnya mencakup durasi kerja, waktu istirahat, sistem kerja shift, dan pekerjaan di malam hari, aturan soal gaji, cara kerja yang diterapkan, kebiasaan kerja sehari-hari, bentuk organisasi tempat kerja, serta bagaimana tugas dan tanggung jawab diberikan ke pekerja.
3. Lingkungan tempat kerja yang tidak nyaman dapat membuat pekerjaan menjadi lebih berat. Contohnya, suhu yang terlalu panas atau berisik, udara yang banyak debu, gas, virus, atau bahan kimia bisa membuat pekerja cepat lelah dan menurunkan semangat kerja. Sementara itu, suasana yang tenang dan nyaman bisa membantu pekerja bekerja lebih baik dan merasa tidak cepat lelah. Faktor lingkungan ini, baik fisik, kimia, biologis, psikologis, maupun ergonomis, semua bisa mempengaruhi seberapa berat pekerjaan yang harus dilakukan.

2.1.3 Indikator Beban Kerja

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rohman, 2023) indikator beban kerja yang digunakan meliputi hal-hal berikut :

1. Sasaran yang harus dicapai :

Penilaian seseorang seberapa besar tujuan yang harus dicapai untuk menyelesaikan tugasnya . Persepsi ini meliputi penilaian terhadap hasil dari pekerjaan yang harus di selesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

2. Kondisi pekerjaan:

Termasuk bagaimana seseorang melihat kondisi kerjanya, seperti seberapa cepat bisa mengambil keputusan saat bekerja dan bagaimana ia menangani hal-hal tak terduga, misalnya harus mengerjakan tugas tambahan di luar jam kerja yang sudah ditentukan.

3. Pengelolaan waktu kerja:

Waktu yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan yang terkait langsung dengan pekerjaan utama.

4. Kriteria pekerjaan:

Pandangan seseorang terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, termasuk perasaan yang muncul saat harus menyelesaikan tugas dalam waktu yang sudah ditentukan.

2.1.4 Jenis Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja perawat di bidang keperawatan mencakup berbagai aspek yang bisa membuat tugas mereka menjadi lebih berat atau lebih ringan diantaranya yaitu (Maya, 2020) :

1. Tindakan langsung perawat :

Tindakan yang dilakukan perawat secara langsung kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan fisiknya. Ini termasuk pemeriksaan tubuh, membantu pasien makan dan minum, membantu buang air, mengecek

tanda-tanda vital (seperti tekanan darah dan suhu), membantu pasien bergerak, menjaga kebersihan diri pasien, memberikan obat baik lewat mulut maupun suntikan, memberikan oksigen, memasang kateter, merawat luka, dan memasang infus..

2. Tindakan tidak langsung perawat :

Tindakan yang dilakukan perawat secara tidak langsung tetapi tetap berhubungan dengan pelayanan keperawatan, seperti mencatat data medis, menyiapkan alat dan obat, berkoordinasi dengan tim kesehatan lain, melakukan konsultasi, dan melaporkan keadaan pasien.

3. Tindakan Non Produktif :

Aktivitas perawat yang tidak berkontribusi langsung terhadap proses perawatan, seperti shalat, makan dan minum, menggunakan toilet, telepon pribadi, dan duduk di stasiun perawat..

2.1.5 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang berat dapat berpengaruh terhadap perawat merasa tertekan dan terbebani. Tingginya tingkat stres kerja perawat dapat menyebabkan aspek fisik, mental dan perilaku seseorang yang pada akhirnya bisa memengaruhi mutu pelayanan kesehatan serta keselamatan pasien. Jadi, sangat penting untuk memeriksa bagaimana hubungan antara jumlah pekerjaan yang harus dilakukan perawat dan tingkat stres yang mereka rasakan. Dengan menganalisis keduanya, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari segi kualitas dan kuantitas, serta meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Mariana et al., 2021).

2.1.6 Penilaian Beban Kerja

Beban kerja yang dihadapi seseorang terbagi menjadi dua jenis, yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban fisik berkaitan dengan kegiatan yang membutuhkan tenaga atau otot tubuh, sedangkan beban mental berkaitan dengan kegiatan yang melibatkan pikiran atau konsentrasi. Secara umum, beban kerja adalah semua tugas dan tanggung jawab yang wajib diselesaikan oleh tenaga kerja dengan tepat waktu dan memanfaatkan kemampuan dan keahlian yang mereka miliki (Krisnaningsih et al., 2023).

1. Beban kerja secara mental

Beban kerja mental adalah perbedaan antara tuntutan tugas yang harus diselesaikan dan batas kemampuan seseorang saat ia merasa termotivasi. Jika beban ini terlalu berat, bisa menyebabkan stres. Stres kerja adalah rasa tertekan yang dirasakan karyawan saat menghadapi tugas-tugasnya.

Beban kerja mental bisa diukur dengan dua cara:

- a. Secara objektif, yaitu dengan melihat tanda-tanda fisik seperti detak jantung, frekuensi kedipan mata, dan ketegangan otot.
- b. Secara subjektif, yaitu dengan menilai seberapa besar beban yang dirasakan lewat survei atau skala penilaian, membandingkan berbagai jenis pekerjaan, dan mencari tahu faktor-faktor yang langsung memengaruhi beban kerja secara mental.

2. Beban Kerja Secara Fisik

Beban kerja fisik adalah jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga dari otot tubuh, di mana jumlah energi yang dipakai jadi penentu apakah pekerjaan itu ringan atau berat. Aktivitas fisik seperti ini bisa memengaruhi cara kerja organ tubuh. Penilaian aktivitas tubuh saat bekerja saat bekerja

dapat dilakukan secara objektif melalui dua metode, penilaian yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengukuran langsung dilakukan dengan cara mengukur jumlah energi yang ada dan digunakan saat bekerja, misalnya dengan mengukur asupan oksigen. Semakin berat pekerjaan, semakin banyak energi yang diperlukan atau digunakan.

2.1.7 Perhitungan Beban Kerja

Menurut (Maya Sriwulandari, 2020) , Bahwa beban kerja dihitung berdasarkan tiga hal utama, yaitu beban fisik, beban mental, dan waktu yang digunakan untuk bekerja. Perhitungan beban kerja dari ketiga aspek ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Beban kerja fisik terdiri dari dua bagian utama: beban kerja fisik fisiologis dan beban kerja fisik kerja biomekanik..
 - a. Beban kerja fisik fisiologis dapat diukur melalui pemeriksaan kesehatan, yang mencakup kondisi sistem tubuh, detak jantung, pernapasan, dan kemampuan kerja pancaindra karyawan.
 - b. Beban kerja fisik biomekanik dinilai berdasarkan kemampuan gerak tubuh, yang disesuaikan dengan standar kekuatan dan jangkauan tubuh, kecepatan dalam bergerak atau meraih benda, serta kemampuan tubuh dalam mengangkat, menahan, atau memindahkan beban, terutama yang melibatkan otot tangan, kaki, dan bagian tubuh lainnya.
2. Beban kerja mental atau psikis diukur dari seberapa besar tanggung jawab yang diemban, tingkat kewaspadaan, fokus atau konsentrasi yang dibutuhkan, serta bagaimana karyawan berinteraksi dengan lingkungan kerjanya.
 - a. Pengukuran secara subjektif dilakukan dengan beberapa metode,

seperti Skala Modified Cooper-Harper (MCH), NASA-TLX (Task Load Index), SWAT (Subjective Workload Assessment Technique), serta metode Spare Mental Capacity Technique..

- b. Performansi diukur melalui waktu penyelesaian tugas, frekuensi mengikuti instruksi, serta kualitas hasil kerja.
 - c. Pengukuran psikofisiologis dilakukan dengan mengidentifikasi kadar cairan yang ada dalam tubuh, durasi kedipan mata, diameter pupil, gerakan mata, serta fungsi kardiovaskular, elektrodermal, serta hormon kortisol dan adrenalin, bahkan menggunakan EEG untuk mengukur aktivitas otak.
 - d. *Task analysis* Analisis tugas dilakukan melalui pengamatan beban kerja dengan memanfaatkan software dan alat teknologi khusus.
3. Penggunaan waktu kerja dibagi menjadi dua jenis perhitungan berikut:
- a. Pekerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang, yaitu aktivitas yang sama terus-menerus dan berlebihan, sering kali disertai penggunaan mesin yang bergetar dan posisi tubuh yang sama setiap hari, sehingga bisa meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan kerja.
 - b. Pekerjaan non-repetitif, yang tidak berulang tetapi tetap berkontribusi terhadap beban kerja karyawan. Pekerjaan ini juga berisiko meningkatnya beban jika organisasi tidak mampu mengelola secara tepat..

Lebih lanjut, Nursalam menjelaskan tiga metode utama dengan menghitung suatu beban kerja perawat.

1. *Work sampling*

Metode ini digunakan di dunia industri untuk memantau dan mengevaluasi

beban kerja pada suatu unit kerja atau individu tertentu. Dengan work sampling, dapat diamati :

- a. Kegiatan yang dilakukan oleh karyawan selama jam kerja
- b. Apakah kegiatan tersebut sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya
- c. Berapa banyak waktu kerja yang dipakai untuk hal-hal yang produktif dan tidak produktif.
- d. Pola beban kerja pegawai dilihat dari waktu dan jadwal kerjanya Dengan metode *work sampling*, kita bisa mengumpulkan ribuan data pengamatan dari pegawai yang diteliti. Karena jumlah data yang sangat banyak, hasil pengamatannya akan menyebar secara normal (rata), dengan demikian data tersebut dapat dianalisis dengan lebih tepat dan terpercaya.

2. *Time and motion study*

Metode ini melibatkan pengamatan langsung secara cermat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh personel. Dari hasil tersebut, dapat diketahui seberapa besar beban kerja dan seberapa baik kinerja yang ditunjukkan.

3. *Daily log*

Metode ini yaitu kegiatan secara mandiri oleh personel yang diamati, mencatat jenis kegiatan dan waktu yang dibutuhkan. Pendekatan ini lebih sederhana dan ekonomis, bergantung pada kejujuran dan kerja sama personel. Sebelum pengamatan, peneliti menjelaskan tujuan dan prosedur pencatatan, serta menekankan kerahasiaan data personal. Keberhasilan pengamatan sangat bergantung pada catatan rinci mengenai kegiatan dan durasi waktu yang diperlukan.

Sementara itu, cara menghitung kebutuhan jumlah tenaga keperawatan menurut Nursalam adalah sebagai berikut :

1. Metode Rasio

Metode perhitungan rasio dilakukan dengan membandingkan jumlah tempat tidur yang tersedia dengan jumlah perawat yang dibutuhkan..

Tabel 2.1 Perhitungan Beban Kerja

Tipe	Perbandingan	Rasio
Tipe A dan B	TT: Tenaga Keperawatan	1:1
Tipe C	TT: Tenaga Keperawatan	(3-4): 2
Tipe D	TT: Tenaga Keperawatan	2 : 1

2. Metode Douglas

Mengelompokkan tingkat ketergantungan pasien berdasarkan standar waktu pelayanan untuk perawatan inap, yaitu sebagai berikut :

- a. Keperawatan mandiri (*Self care*) : 1-2 jam/ hari dimana pasien masih mampu melakukan pergerakan, makan, mandi maupun eliminasi tanpa bantuan. Bantuan hanya diberikan terhadap tindakan khusus.
- b. Keperawatan perawatan parsial (*partial care*): diberikan selama 3-4 jam per hari, di mana pasien masih memiliki kemampuan terbatas, namun tetap memerlukan bantuan untuk menjalani aktivitas secara menyeluruh seperti berjalan, bangun dari tempat tidur, mandi, dan buang air.
- c. Keperawatan total (*Total care*): diberikan selama 5-7 jam per hari, di mana pasien sangat bergantung pada perawat untuk semua kebutuhan, karena kondisinya tidak sadar atau sangat lemah sehingga tidak mampu bergerak, mandi, atau buang air sendiri. Pasien dalam kondisi ini biasanya membutuhkan bantuan dari dua orang perawat.t.

3. Metode Gillies

Dalam praktik keperawatan, terdapat tiga jenis bentuk layanan yang diberikan, yaitu sebagai berikut :

a. Perawatan langsung adalah pelayanan yang disampaikan secara langsung kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan fisik, emosional, sosial, dan spiritual.. Berdasarkan tingkat ketergantungan pasien terhadap perawat, perawatan ini dibagi menjadi 4 kategori::

- 1) *Self care* dibutuhkan $\frac{1}{2} \times 4$ jam : 2 jam
- 2) *Partial care* dibutuhkan $\frac{3}{4} \times 4$ jam : 3 jam
- 3) *Total care* dibutuhkan $1-1\frac{1}{2} \times 4$ jam : 4-6 jam
- 4) *Intensive care* dibutuhkan 2×4 jam : 8 jam

b. Perawatan tidak langsung mencakup kegiatan seperti membuat rencana perawatan, menyiapkan alat, berdiskusi atau konsultasi dengan tim medis, mencatat tindakan yang dilakukan, dan melaporkan kondisi pasien..

c. Pendidikan edukasi kesehatan diberikan kepada pasien agar mereka memahami aktivitas yang perlu dilakukan, cara minum obat, dan langkah-langkah perawatan lanjutan. Menurut (Maya Sriwulandari, 2020), waktu yang dibutuhkan untuk memberikan edukasi ini sekitar 15 menit per pasien setiap harinya.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada perawat merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat produktivitas mereka. Perawat perlu menjaga dan mengelola kepuasan kerja yang positif agar dapat bekerja secara lebih efisien dan memberikan layanan yang berkualitas. Apabila perawat puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan bekerja dengan lebih baik dan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan dapat

menghambat perkembangan psikologis perawat dan menyebabkan mereka merasa terbebani oleh tugas-tugas yang harus dilaksanakan (Relica & Mariyati, 2024).

Kepuasan anggota staf keperawatan terhadap pekerjaannya juga berkontribusi pada salah satu indikator kualitas layanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Namun, apabila perawat mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaannya, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap keselamatan serta kepuasan pasien (Widodo et al., 2020).

Selain itu, terdapat kaitan yang kuat antara kepuasan kerja dan kinerja. Saat seseorang merasa puas dalam pekerjaannya, maka performa kerjanya cenderung meningkat dan menjadi lebih optimal. Kinerja itu sendiri merujuk pada output kerja yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai selama menjalankan tugas serta tanggung jawabnya (Ulfa et al., 2021).

2.2.2 Teori Kepuasan Kerja

1. Teori Keadilan

Menurut (Ulfa et al., 2021) teori ini menjelaskan bahwa organisasi dinilai dari persepsi keadilan yang dirasakan individu terhadap keputusan yang diambil oleh atasan mereka. Keadilan dalam organisasi terbagi ke dalam tiga kategori utama, yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Selain itu, teori ini juga mengemukakan bahwa terdapat empat jenis keadilan dalam organisasi, yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interpersonal, dan keadilan informasional. Menurut Moorman dan Colquitt, masing-masing tipe keadilan tersebut memiliki

keunggulan tersendiri. Keadilan organisasional dianggap sebagai sikap karyawan atau anggota organisasi terhadap perlakuan sikap yang adil dan seimbang sesuai dengan norma etika serta moral di lingkungan kerja akan berdampak pada berbagai hasil organisasi, termasuk meningkatnya tingkat komitmen dan kepuasan kerja karyawan.

2. Teori Harapan

Teori ini menjelaskan bahwa harapan adalah cara individu membangun kepercayaan terhadap orang lain dengan didukung oleh kreativitas, kepekaan, dan semangat hidup. Jika seseorang memiliki harapan, mereka cenderung menikmati kehidupan, tetapi jika tidak memiliki harapan, kekuatan untuk menjalani hidup akan berkurang. Konsep utama dari teori harapan adalah proses berpikir individu mengenai pencapaian tujuan, yang memotivasi dan menentukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa harapan merupakan proses mental individu untuk mencapai keinginan atau tujuan tertentu, melalui energi sebagai motivasi dan cara-cara yang dilakukan untuk meraih tujuan itu (Pahniar Noviza & Agus Fauzi, 2022).

3. Teori dua faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg dan dikenal sebagai teori dua faktor. Teori ini menjelaskan bahwa ada dua hal utama yang memengaruhi apakah seseorang merasa puas atau tidak puas dalam pekerjaannya. Menurut Herzberg, hal-hal dari dalam diri seperti pencapaian, penghargaan, jenis pekerjaan, tanggung jawab, dan kesempatan untuk naik jabatan merupakan faktor-faktor yang

membuat seseorang merasa puas dalam bekerja. Sebaliknya, faktor dari luar seperti gaji, cara atasan mengawasi, kondisi tempat kerja, hubungan dengan rekan kerja, aturan perusahaan, dan jaminan keamanan dalam bekerja lebih sering dikaitkan dengan rasa tidak puas dalam pekerjaan (Aryudi et al., 2023).

4. Teori Optimisme

Teori Optimisme menurut (Pahniar Noviza & Agus Fauzi, 2022) adalah teori optimisme adalah pola pikir yang positif dan realistis dalam menanggapi suatu masalah. Pandangan ini menekankan individu yang memiliki sikap optimis cenderung mampu menyelesaikan lebih banyak persoalan, karena kemampuan memecahkan masalah adalah salah satu kemampuan krusial yang harus dimiliki oleh setiap orang. Mereka yang aktif memikirkan dan mencari solusi terhadap masalah menggunakan pengetahuan yang dimiliki agar masalah dapat terselesaikan sesuai harapan dan tujuan.

2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Dinata et al., 2024) Indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

1. Kepuasan Gaji

Kepuasan gaji mengacu pada persepsi individu terhadap tingkat dan keadilan gaji yang mereka terima, apakah itu positif atau negatif, yang dapat memengaruhi penampilan dan kinerja mereka dalam organisasi. Gaji merupakan imbalan yang diberikan secara teratur kepada karyawan tetap dan memiliki tingkat keamanan tertentu, sehingga meskipun mereka tidak hadir di tempat kerja, gaji tetap dibayarkan. Upah adalah bentuk kompensasi tetap yang diterima secara

rutin. Perasaan puas terhadap gaji muncul ketika persepsi seseorang tentang jumlah dan manfaat yang mereka peroleh sejalan dengan apa yang mereka harapkan.

2. Lingkungan Kerja

Aspek lingkungan kerja di dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting karena membutuhkan pengaturan dan penataan faktor-faktor lingkungan fisik agar aktivitas organisasi dapat berjalan dengan baik. Lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karena lingkungan yang nyaman dan mendukung akan mempermudah pelaksanaan tugas. Lingkungan kerja ini meliputi unsur-unsur fisik maupun non-fisik yang secara langsung berkaitan dengan karyawan, oleh karena itu keduanya tak terpisahkan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan (Simanjuntak et al., 2020).

3. Komunikasi

Pengertian komunikasi menurut (Simanjuntak et al., 2020) Komunikasi merupakan proses menyusun dan menyampaikan di antara dua atau lebih pihak yang saling terkait, dengan tujuan untuk menyesuaikan diri dan menghadapi berbagai kondisi di lingkungan sekitar yang berubah-ubah dan tidak pasti. Zelko dan Dance menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi umumnya mencakup interaksi antar individu, komunikasi tatap muka, dan terkadang bentuk komunikasi publik. Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi adalah pertukaran pesan yang saling bergantung dan berlangsung dalam sebuah jaringan untuk mencapai pemahaman bersama.

4. Hubungan Interpersonal

Menurut (Simanjuntak et al., 2020) hubungan interpersonal sangat berkaitan dengan konsep diri yang penting bagi perkembangan kepribadian. Konsep diri ini mempengaruhi Perilaku manusia mencakup cara seseorang memandang dirinya sendiri serta bagaimana pandangan orang lain terhadap dirinya. Perbedaan dalam persepsi ini dapat memengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan orang lain.

2.2.4 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja

Menurut penelitian (Beno et al., 2022) Kepuasan kerja menunjukkan sejauh mana harapan seseorang terpenuhi berdasarkan kontrak psikologis yang di miliki. Tingkat kepuasan kerja cenderung lebih tinggi pada individu yang merasa kontribusinya sebanding dengan manfaat yang diperoleh dari organisasi. Adapun beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Faktor Hygien/Ekstrinsik

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja juga bisa berasal dari hal-hal di luar isi pekerjaan itu sendiri. Faktor ini sering disebut sebagai faktor pemeliharaan (maintenance factors) atau hygiene factors, yaitu hal-hal yang jika tidak terpenuhi bisa menimbulkan ketidakpuasan. Contohnya meliputi gaji, cara atasan membimbing, aturan di tempat kerja, hubungan antara rekan kerja, hubungan dengan atasan dan karyawan, serta perasaan aman saat bekerja, posisi atau status dalam pekerjaan, serta kondisi lingkungan kerja.

Faktor ekstrinsik pada dasarnya adalah faktor eksternal yang dapat menyebabkan seseorang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, dan memengaruhi sikap serta perilakunya terhadap pekerjaan. Jika kebutuhan-kebutuhan dari faktor ini tidak terpenuhi, maka seseorang cenderung

merasa tidak puas. Namun, jika faktor-faktor tersebut sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya, orang tersebut mungkin tidak akan merasa kecewa lagi, tapi belum tentu merasa benar-benar puas.

Beberapa hal yang dapat menjadi penyebab ketidakpuasan kerja meliputi gaji, kualitas pengawasan, aturan organisasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan dengan atasan dan bawahan, rasa aman dalam pekerjaan, status, serta kondisi lingkungan kerja.

a. Definisi gaji.

Salah satu bentuk kompensasi atau balasan atas kerja seorang karyawan di sebuah organisasi adalah gaji. Gaji adalah upah yang diberikan kepada karyawan tetap, yaitu mereka yang sudah diangkat secara resmi sebagai pegawai tetap. Pemberian gaji ini bersifat teratur dan diberikan secara rutin dalam jangka waktu tertentu, biasanya dihitung per minggu atau per bulan. Umumnya, gaji dibayarkan di akhir atau awal bulan, tergantung pada kebijakan masing-masing organisasi.

b. Penyusunan gaji

Menurut (Beno et al., 2022) dalam bukunya tentang manajemen sumber daya manusia, penentuan gaji di sebuah organisasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kinerja karyawan, lama masa kerja, tingkat senioritas, serta kebutuhan individu.

c. Penyusunan gaji

Menurut (Beno et al., 2022) dalam bukunya tentang manajemen sumber daya manusia, penentuan gaji di sebuah organisasi dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kinerja karyawan, lama masa kerja, tingkat senioritas, serta kebutuhan individu.

d. Menurut pencapaian kerja

Pemberian gaji dengan metode ini secara langsung menghubungkan jumlah gaji yang diterima dengan tingkat pencapaian atau kinerja yang telah ditunjukkan oleh karyawan tersebut.

e. Menurut lama waktu kerja

Besar kecilnya gaji dalam sistem ini ditentukan berdasarkan berapa lama karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Gaji bisa dihitung per jam, per hari, per minggu, atau per bulan. Kekurangan dari cara ini adalah bisa membuat semangat kerja karyawan menurun, karena sistem ini tidak membedakan antara karyawan satu dengan yang lain, tanpa melihat pengalaman atau kemampuan mereka. Namun, kelebihanannya adalah sistem ini bisa mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, seperti perlakuan tidak adil atau sikap pilih kasih, serta tidak meremehkan karyawan yang sudah berusia lanjut.

f. Menurut Senioritas

Pemberian gaji dengan cara ini didasarkan pada lamanya seorang karyawan bekerja atau tingkat senioritasnya di dalam organisasi. Pemikiran utamanya adalah bahwa karyawan yang sudah lama bekerja dianggap memiliki loyalitas atau kesetiaan yang tinggi terhadap tempat kerjanya.

g. Menurut kebutuhan kerja

Metode ini menetapkan gaji karyawan berdasarkan seberapa mendesak kebutuhan hidup layak yang harus dipenuhi oleh karyawan tersebut.

h. Pendistribusian gaji

Pendistribusian dapat diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada para tenaga kerjanya pada tanggal yang telah ditetapkan instansi. Pendistribusian gaji kepada para tenaga kerjanya biasanya setiap tanggal 31-1 pada suatu periode. Gaji bulanan karyawan dibayarkan dalam jumlah tetap sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan atau instansi.

i. Hubungan kerja karyawan

Hubungan yang baik antara karyawan dan rekan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas. Dukungan dari teman satu tim atau kelompok kerja dapat memberikan rasa puas dalam bekerja, karena karyawan merasa diterima dan mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Tingkat kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh hubungan yang terjalin dengan rekan kerja. Ini dapat dilihat dari adanya persaingan yang sehat di tempat kerja, dukungan yang diberikan oleh rekan kerja, lingkungan kerja yang nyaman, kerja sama dalam menyelesaikan tugas pelayanan, serta kemampuan untuk bekerja sama dengan orang-orang yang bertanggung jawab.

2. Faktor motivator/ Interinsik

Faktor intrinsik adalah kondisi yang berasal dari dalam pekerjaan itu sendiri dan menjadi sumber utama kepuasan kerja. Faktor ini juga dikenal sebagai faktor pemicu kepuasan (satisfier) atau motivator. Beberapa hal yang termasuk dalam faktor ini antara lain jenis pekerjaan yang dilakukan, pencapaian kerja, peluang untuk mendapatkan promosi,

kesempatan untuk mengembangkan diri, serta adanya penghargaan atau pengakuan atas hasil kerja.

Jika faktor-faktor tersebut terpenuhi, maka dapat meningkatkan semangat kerja seseorang. Namun, jika tidak terpenuhi, bisa menyebabkan turunnya motivasi kerja, rendahnya kepuasan kerja, bahkan munculnya rasa tidak puas yang tinggi. Ada lima faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu jenis pekerjaan, pencapaian kerja, kesempatan untuk naik jabatan, peluang mengembangkan diri, dan penghargaan atau pengakuan atas hasil kerja.

Promosi memiliki peran yang sangat penting bagi karyawan dan sering menjadi hal yang sangat dinantikan. Promosi menunjukkan bahwa perusahaan memberikan kepercayaan dan pengakuan terhadap kemampuan serta keterampilan karyawan untuk menempati posisi yang lebih tinggi. Dengan kata lain, promosi berarti kenaikan jabatan yang akan membawa peningkatan status sosial, tanggung jawab, wewenang, dan juga penghasilan. Promosi dapat diartikan sebagai proses seorang karyawan mendapatkan peluang untuk naik ke jenjang karier yang lebih tinggi, di mana hak dan kewajiban yang dimilikinya juga akan disesuaikan.

Menurut (Dustira et al., 2023) dalam buku manajemen sumber daya manusia, terdapat lima hal utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan seseorang dalam bekerja berikut ini:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejauh mana karakteristik pekerjaan mampu memberikan peluang bagi individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*) menunjukkan bahwa kepuasan muncul ketika harapan seseorang terpenuhi. Kepuasan kerja tergantung pada selisih antara harapan individu dan apa yang benar-benar di dapatkan dari pekerjaannya. Jika hasil yang diterima saat hasil yang diperoleh kurang dari yang diharapkan, maka individu cenderung tidak puas. Sebaliknya, jika manfaat yang diperoleh melebihi harapan, maka individu akan merasa puas.
3. Pencapaian nilai (*Value attainment*) menunjukan bahwa kepuasan kerja muncul ketika seseorang merasa bahwa pekerjaannya mampu memenuhi nilai-nilai pribadi yang dianggap penting.
4. Keadilan (*Equity*) Kepuasan dipengaruhi oleh sejauh mana seseorang merasa diperlakukan secara adil di tempat kerja.
5. Komponen genetik (*Genetic components*) Kepuasan kerja turut dipengaruhi oleh sifat bawaan dan karakter individu yang berasal dari faktor keturunan. Artinya, perbedaan sifat individu memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan kerja, selain faktor dari lingkungan kerja itu sendiri.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain:

1. Gaji, yaitu jumlah imbalan yang diterima seseorang atas pekerjaannya, yang dinilai layak dan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu jenis tugas atau aktivitas yang dijalani oleh individu dalam pekerjaannya.
3. Rekan sejawat, yaitu orang-orang yang selalu berinteraksi dalam lingkungan kerja. Seorang karyawan bisa merasa nyaman atau tidak tergantung pada hubungan dengan rekan kerjanya.

4. Atasan, yaitu pihak yang memberikan arahan, petunjuk, atau instruksi selama proses bekerja.
5. Promosi, yaitu peluang bagi seseorang untuk berkembang melalui kenaikan jabatan atau posisi.
6. Kondisi kerja, meliputi kondisi fisik dan nonfisik di tempat kerja yang turut memengaruhi kenyamanan dan kepuasan kerja.

Menurut (Agus wahyudi et al., 2020) dalam buku sumber daya manusia , ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, di antaranya:

1. Faktor dari karyawan, seperti kemampuan atau tingkat kecerdasan (IQ), keahlian khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, lama bekerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, pandangan, dan sikap terhadap pekerjaan.
2. Faktor dari pekerjaan, yang mencakup jenis pekerjaan yang dilakukan, struktur organisasi di tempat kerja, posisi atau jabatan yang dipegang, mutu pengawasan, kestabilan finansial, peluang untuk naik jabatan, hubungan sosial, serta interaksi dengan sesama rekan kerja

2.2.5 Dampak Kepuasan Kerja

Perawat yang tidak merasa puas dalam pekerjaannya dapat mengalami hambatan dalam perkembangan psikologisnya, yang pada akhirnya bisa memicu rasa frustrasi. Dalam kondisi tersebut, perawat cenderung sering melamun, kehilangan semangat kerja, mudah lelah dan cepat merasa bosan, emosinya kurang stabil, sering tidak masuk kerja, dan kadang melakukan hal-hal di luar tugas serta tanggung jawab yang seharusnya (Endang, 2024).