

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sasaran penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), karena secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap produktifitas kerja. (Ostroff, 2001) menyatakan bahwa organisasi - organisasi yang memiliki lebih banyak pegawai yang puas cenderung menjadi lebih efektif dibandingkan dengan organisasi-organisasi yang memiliki lebih sedikit jumlah pegawai yang puas.

Seorang pegawai akan memberikan pelayanan dengan sepenuh hatinya kepada organisasi sangat tergantung pada apa yang dirasakan pegawai itu terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan supervisor. Perasaan dan kepuasan pegawai mempengaruhi perkembangan pola interaksi rutin. Kepuasan dan sikap pegawai merupakan faktor penting dalam menentukan tingkah laku dan respon mereka terhadap pekerjaan dan melalui tingkah laku serta respon inilah dapat dicapai efektifitas organisasional (Handoko,2000).

Puskesmas sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai sumber daya manusia yang kualitasnya sangat berperan dalam menunjang pelayanan di puskesmas tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian yang sangat penting dalam manajemen administrasi puskesmas (Adikoesoemo, 2000). Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dimiliki puskesmas meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga

keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen puskesmas, karena pegawai akan memberikan pelayanan konstan dan berkesinambungan dengan pelanggan yaitu pasien. Pelayanan pegawai yang berkualitas sangat menentukan kualitas pelayanan sebuah puskesmas, oleh karena itu kepuasan kerja pada pegawai puskesmas perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen puskesmas. Kepuasan kerja berkenaan dengan kesesuaian antara harapan dengan imbalan yang disediakan (Robbins, 2003)

Robbins menyatakan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang tersedia. Kepuasan kerja yang rendah akan berdampak negatif terhadap perkembangan mutu pelayanan. Menurut As'ad (2001) kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap perilaku pegawai antara lain produktifitas, absentisme, kecelakaan kerja dan pengunduran diri. Begitu pula menurut Keith dan Davis (dalam Mangkunegara, 2000) mengemukakan bahwa pada organisasi yang kepuasan pegawainya kurang terdapat angka pengunduran pegawai lebih tinggi.

Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja ini akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dan kenyataan yang didapatkan ditempat bekerja (Hasibuan 2005). Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan (Mangkunegara, 2002).

Robbins dan Judge (2009) menyatakan, kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan pegawai yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara pegawai yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaan tersebut. Menurut Locke (dalam Munandar, 2001) pegawai yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya, sedangkan menurut Robbins (2001), keyakinan bahwa pegawai yang terpuaskan akan lebih produktif daripada pegawai yang tak terpuaskan.

Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 2001) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi, pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Pegawai yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun instansi, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja instansi.

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Munandar (2001) faktor tersebut antara lain karakteristik pekerjaan, gaji, penyeliaan, rekan sejawat yang menunjang dan kondisi kerja yang menunjang. Menurut Greenberg dan Baron (2003) ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor organisasi yang berisi

kebijaksanaan perusahaan dan iklim organisasi. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Mathis and Jackson (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki banyak dimensi, di antaranya pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, supervisi, kerjasama yang baik dengan rekan kerja, serta kesempatan untuk berkembang, sedangkan Hasibuan (2005) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja: pekerjaan yang menantang, gaji yang adil, kondisi kerja yang mendukung, dukungan dari rekan kerja. Selanjutnya Robbins (2009) menyebutkan sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yaitu: kesempatan untuk promosi, faktor intrinsik, kondisi kerja, pendidikan, usia pribadi, sistem gaji, jam kerja, hakikat pekerjaan, kesempatan untuk maju berkembang serta rekan kerja. Mangkunegara (2002) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kepemimpinan, rekan kerja, lingkungan kerja, dan motivasi kerja mereka.

Kepuasan kerja penting untuk diteliti, karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap hasil-hasil dari suatu pekerjaan. Jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak positif terhadap perkembangan mutu pelayanan, sebaliknya jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah akan berdampak negatif terhadap perkembangan mutu pelayanan. Fenomena yang tampak di puskesmas tersebut, tampak bahwa komunikasi dan kerjasama antar pegawai kurang berjalan dengan baik. Seperti kurangnya koordinasi antar rekan kerja dalam menangani pasien.

Kepuasan kerja salah satunya dipengaruhi oleh rekan kerja, seberapa besar rekan kerja terampil secara teknis dalam memberikan dukungan sosial, keramahan dan rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi individual pegawai, kelompok kerja, khususnya tim yang kuat memberi dukungan, kenyamanan (Berry, 2003). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Selain faktor-faktor dari dalam instansi itu sendiri, masih banyak lagi faktor faktor lain yang ikut mempengaruhinya, diantaranya adalah faktor dari dukungan sosial rekan kerja individu tersebut, (Santrock, 2008) mengemukakan bahwa rekan kerja mempengaruhi kepuasan kerja seseorang pegawai.

Berpedoman pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang salah satunya adalah dukungan sosial rekan kerja. Oleh sebab itu hal ini patut untuk diperhatikan terutama hal-hal yang ada di dalam instansi seperti hubungan individu dengan rekan kerjanya. Hubungan individu dengan rekan kerjanya perlu dibangun dengan baik supaya pekerjaan atau aktivitas kantor berjalan dengan baik (Rivai, 2003).

Sarafino (2006) menyatakan bahwa dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya atau menghargainya. Menurut Sarafino (2006), dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber seperti pasangan hidup, keluarga, pacar, teman, rekan kerja, dan organisasi komunitas. Pendapat senada juga diungkapkan oleh Sarason (dalam Smet, 2001) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah adanya transaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana

bantuan itu umumnya diperoleh dari orang yang berarti bagi individu yang bersangkutan. Dukungan sosial dapat berupa informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan dan dicintai.

Dukungan sosial adalah tersedianya orang-orang yang mana dapat mempercayakan atau menyadarkan diri, orang-orang yang membiarkan dan mengetahui bahwa mereka peduli, menghargai, dan mencintai serta rela membantu untuk memenuhi kebutuhan psikososial dan sumber kebutuhan (Solomon, 2004). Menurut Taylor (2003), dukungan sosial adalah informasi yang diterima dari orang lain bahwa individu tersebut dicintai, diperhatikan, dihargai dan bernilai dan merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan saling dibutuhkan yang didapat dari keluarga, teman kerja, hubungan sosial dan komunitas.

Sarason (2000) mengemukakan bahwa dukungan sosial adalah keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang dapat diandalkan, menghargai dan menyayangi seperti keluarga, teman, rekan kerja dan komunitas. Rook (2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai salah satu fungsi pertalian sosial yang menggambarkan tingkat dan kualitas umum dari hubungan interpersonal yang akan melindungi individu dari konsekuensi stres. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, timbul rasa percaya diri dan kompeten.

Implikasi dari dukungan sosial bagaimana dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu. Lieberman (2001)



mengemukakan bahwa secara teoritis dukungan sosial dapat meningkatkan munculnya semangat individu. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah dukungan atau bantuan yang berasal teman bergaul, teman kerja individu yang menerima bantuan. Bentuk dukungan ini dapat berupa informasi, tingkah laku tertentu, ataupun materi yang dapat menjadikan individu yang menerima bantuan merasa disayangi, diperhatikan dan bernilai. Dukungan sosial yang diberikan rekan kerja akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai sebuah instansi (Smith, Kendall, dan Hulin (Berry, 2003). Maka dukungan sosial dari rekan kerja sangat mempengaruhi kepuasan seseorang individu. Jika individu dari rekan kerja berhubungan baik maka akan tercipta kenyamanan dalam bekerja, individu tersebut akan merasa puas mengerjakan pekerjaannya.

Puskesmas Sei Rampah merupakan puskesmas yang cukup besar karena merupakan puskesmas kecamatan dan terletak di inti Kabupaten. Terdapat beberapa bidang profesi di puskesmas tersebut, yaitu; dokter, perawat, bidan, farmasi, kesling dll. Fenomena yang terjadi di Puskesmas Sei Rampah terlihat penurunan kepuasan kerja pegawai yang diakibatkan karena kurangnya dukungan sosial rekan kerja, dilihat dari pegawai yang malas untuk bekerja dan ada juga sebagian pegawai yang hanya datang untuk mengisi absen, ada yang datang terlambat, ada pegawai yang tidur disaat jam kerja sehingga dampak yang terlihat para pasien sedikit terabaikan. Menurut Heidjarachman (2000), setiap pegawai menginginkan adanya perhatian dari rekan sekerjanya karena manusia tersebut

memerlukan persahabatan dan tidak akan berbahagia kalau ia ditinggalkan sendirian.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas, maka peneliti ingin meneliti mengenai hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai di Puskesmas Sei Rampah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Peneliti akan meneliti tentang Dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai di Puskesmas Sei Rampah. Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap hasil-hasil dari suatu pekerjaan. Jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak positif terhadap perkembangan mutu pelayanan, sebaliknya jika pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah akan berdampak negatif terhadap perkembangan mutu pelayanan. Berbicara mengenai Kepuasan kerja adapun faktor penyebab kepuasan kerja salah satunya adalah dukungan sosial rekan kerja.

Dukungan sosial rekan kerja merupakan suatu kepedulian, perhatian, dukungan dari rekan sekerjanya, dukungan sosial rekan kerja dapat meningkatkan munculnya semangat individu dalam bekerja. Dukungan sosial yang diberikan rekan kerja akan sangat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai sebuah instansi.



### **C. Batasan Masalah**

Adapun dalam sebuah penelitian, masalah yang akan diteliti perlu dibatasi agar sebuah penelitian menjadi lebih berfokus dan diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan lebih efektif dan efisien. Pada penelitian tentang hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai di puskesmas Sei Rampah. Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Sei Rampah yang melibatkan pegawai puskesmas tersebut. Hal ini didasarkan pertimbangan bahwa pegawai merupakan salah satu yang mempengaruhi perkembangan suatu organisasi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini yang ingin diketahui adalah apakah ada hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini pada dasarnya mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui hubungan antara “dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai di Puskesmas Sei Rampah.”

## **F. Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian ilmiah, selain harus memiliki tujuan, maka hendaknya dapat memberikan manfaat yang berarti, baik secara teoritis maupun secara praktis.

### **a. Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang membahas mengenai hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada pegawai. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menambah bahan pustaka dan menjadi bahan masukan atau referensi bagi penelitian penelitian selanjutnya pada masa yang akan datang.

### **b. Manfaat praktis**

Hasil ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan bahan masukan dan menambah wawasan berfikir bagi pegawai dan pihak manajemen atau pengelola Puskesmas Sei Rampah dalam upaya memahami dan meninjau kembali bagaimana kondisi kepuasan kerja para pegawai dengan melihat dukungan sosial yang di berikan oleh rekan kerjanya.