

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang”, dapat ditarik kesimpulan dan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menurut hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara beban kerja dengan stres kerja, yang berarti setiap beban kerja meningkat maka akan menyebabkan stres kerja meningkat. Faktor penyebab dari pengaruh tersebut adalah para perawat merasakan beban kerja yang tinggi terhadap jumlah pasien dan tugas yang harus diselesaikan dirasa banyak oleh para perawat sehingga, mereka mengalami stres terhadap pekerjaan mereka. Tidak adanya keinginan dan semangat bekerja dari perawat dikarenakan, mereka mengalami stres kerja yang diakibatkan oleh beban kerja yang tinggi.
2. Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil pengaruh negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja, yang berarti ketika stres kerja meningkat maka kepuasan kerja perawat akan menurun. Faktor terbesar dari stres kerja yang mendorong munculnya ketidakpuasan kerja adalah perihal pengembangan karier dan pengaruh kepemimpinan yang terjadi di IGD RSUD Pakuwon Sumedang hal tersebut dirasakan oleh para perawat.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh negatif antara beban kerja dengan kepuasan kerja, yang berarti setiap beban kerja meningkat akan membuat kepuasan kerja menurun. Pengaruh tersebut yang disebabkan karena, beban kerja yang tinggi di IGD RSUD Pakuwon ini perihal banyaknya tugas dan pasien yang membuat mereka merasakan kepuasan yang rendah terhadap rumah sakit ini. Selain itu juga, beban kerja yang dirasakan membuat berkurangnya keinginan untuk memberikan kinerja yang baik terhadap pelayanan pasien maupun hilangnya semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Hal tersebutlah yang membuat, kepuasan kerja mereka menjadi rendah.

4. Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap variabel beban kerja pada perawat IGD RSUD Pakuwon Sumedang ini, beban kerja yang dirasakan perawat terbilang tinggi. Didukung dari hasil kuisisioner yang didapatkan, mayoritas para perawat menjawab “setuju” untuk variabel beban kerja, yang berarti perawat merasakan adanya beban yang terjadi di bagian IGD RSUD Pakuwon ini, terutama pada aspek eksternal. Hal yang dirasakan dari aspek eksternal ini adalah dimana pelimpahan tugas yang diberikan banyak. Kepala perawat IGD menyatakan bahwa dengan penumpukan pasien yang masuk ke ruangan IGD dan melonjaknya jumlah pasien semenjak sistem BPJS ini menyebabkan pelimpahan tugas menjadi banyak karena, mereka harus melayani pasien lebih banyak dari biasanya. Pelimpahan tugas yang banyak ini pun berkaitan dengan aspek internal mengenai keinginan dan semangat bekerja para perawat, yang berarti para perawat tidak mempunyai keinginan untuk memberikan hal yang lebih baik kepada RSUD Pakuwon Sumedang ini karena, sudah merasa lelah terhadap tugas yang banyak sehingga kepercayaan yang diberikan rumah sakit kepada mereka tidak membuat para perawat menjadi semangat bekerja dalam melayani pasien. Mereka hanya ingin menyingkirkan asalkan tugas mereka dalam melayani selesai tanpa harus dikerjakan dengan sebaik mungkin.
5. Berdasarkan analisis tingginya stres kerja perawat di IGD RSUD Pakuwon Sumedang, disebabkan oleh pengembangan karier dan pengaruh kepemimpinan yang diberikan. Pengembangan karier yang sulit berkembang di rumah sakit tersebut membuat para perawat mengalami stres kerja, sulitnya untuk mendapatkan kemampuan atau pengalaman baru yang didapatkan saat bekerja sehingga, membuat mereka merasa bosan karena tidak adanya variasi tugas yang diberikan. Rotasi waktu yang tidak menentu juga menjadi salah satu hambatan untuk pengembangan karier para perawat. Dalam konteks kepemimpinan, dukungan dari kepala perawat dinilai kurang sehingga ketika ada instruksi atau kesulitan mereka enggan untuk bertanya pada kepala perawat. Hal tersebut dapat menjelaskan kondisi stres kerja yang terjadi di bagian IGD RSUD Pakuwon Sumedang.
6. Berdasarkan analisis terhadap variabel kepuasan kerja yang telah dilakukan, didapatkan hasil jawaban yang condong “tidak setuju” terhadap kepuasan kerja yang mereka rasakan, yang berarti rendahnya kepuasan yang dirasakan para perawat IGD RSUD Pakuwon Sumedang. Analisis kepuasan kerja yang

telah dilakukan terdiri dari *motivation* dan *hygiene*. Hasil yang didapatkan untuk aspek *motivation* itu sendiri lebih condong ditunjukkan dari tanggung jawab para perawat yang didukung wawancara dengan kepala perawat IGD yang menyatakan bahwa pengumpulan *deadline* mengenai laporan harian ruangan IGD pun selalu terlambat, sehingga akhirnya menumpuk dan membuat mereka lupa akan tanggung jawabnya terhadap tugasnya. Sedangkan, untuk aspek *hygiene* yang dominan mengenai perihal hubungan antar pribadi para perawat pun kurang baik dikarenakan, pelimpahan tugas dan tanggung jawab yang tidak seharusnya sehingga memicu konflik antar perawat dan menimbulkan hubungan antar perawat yang tidak baik. Para perawat pun mengerjakan tugas perawat lainnya dengan terpaksa dan tidak maksimal, selain itu juga merusak hubungan antar perawat IGD di RSU Pakuwon Sumedang.

7. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap ketiga variabel tersebut dapat disimpulkan beban kerja dan stres kerja yang tinggi, serta kepuasan kerja yang rendah. Beban dan stres kerja yang tinggi yang dialami para perawat IGD RSU Pakuwon Sumedang ini menyebabkan rendahnya kepuasan kerja mereka. Beban kerja yang tinggi terkait banyaknya tugas dan pasien menyebabkan mereka mengalami stres sehingga, kepuasan kerja terhadap RSU Pakuwon menjadi rendah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti mengajukan saran atau masukan yang dapat dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik di masa yang akan datang, saran yang diberikan yaitu:

1. Peneliti menyarankan pihak rumah sakit untuk memperhatikan struktur (*structure*) dalam pelimpahan tanggung jawab, sehingga yang bukan kewajibannya dan adanya perawat yang memiliki *double job* di setiap pekerjaannya. Maka, sebaiknya pihak rumah sakit menegaskan kembali tentang pembagian *job desc* diiringi dengan penambahan SDM untuk menyesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit dan jumlah pekerjaan perawat saat ini.
2. Pihak rumah sakit perlu melakukan analisis jabatan atau *job analysis* semenjak adanya perubahan sistem BPJS ini, setelah itu manajemen rumah

sakit akan mendapatkan *job desc* untuk para perawat. Hal tersebut untuk menghindari perawat melakukan pekerjaan yang bukan kewajibannya dan adanya perawat yang memiliki *double job* di setiap pekerjaannya. Maka, sebaiknya pihak rumah sakit menegaskan kembali tentang pembagian *job desc* melalui *job analysis* terlebih dahulu.

3. Peneliti menyarankan kepada pihak rumah sakit untuk melakukan analisa beban kerja untuk mengetahui jumlah perawat yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan dan akan membantu perbaikan kedepannya agar tidak ada lagi penumpukan beban kerja, setelah itu *job desc* aktual yang terjadi akan disesuaikan dengan hasil analisa beban kerja sehingga jika adanya kelebihan beban kerja harus adanya tindakan yang diberikan rumah sakit, seperti penambahan SDM untuk menyesuaikan kebutuhan rumah sakit dan jumlah perawat saat ini.
4. Pihak rumah sakit disarankan untuk memperbaiki sistem, terutama alur pelayanan IGD. Hal ini dapat dilakukan dengan mempersingkat alur pelayanan IGD tersebut, dengan cara memisahkan pasien yang membawa sudah surat rujukan rawat inap dan yang belum membawa surat rawat inap karena, akan memperpanjang proses pelayanan bagi pasien yang sudah memiliki surat rujukan rawat inap.
5. Pihak rumah sakit disarankan lebih memperhatikan keterampilan (*skills*) para perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai pengembangan keterampilan (*skills*), yaitu :
  - a. Kebijakan perusahaan mengenai penetapan rotasi pekerjaan, pihak rumah sakit diharuskan konsisten dengan melakukan rotasi pekerjaan untuk pengembangan kemampuan dan penambahan pengalaman diiringi dengan pelatihan yang relevan.
  - b. Pihak rumah sakit pun idealnya memiliki perencanaan pelatihan pengembangan bagi karyawan yang sudah memiliki *skill* khusus di bidangnya.
6. Peneliti menyarankan pihak rumah sakit untuk memperhatikan gaya kepemimpinan (*style*) mengenai para perawat yang merasa tertekan gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh kepala perawat. Hal itu disebabkan oleh kurangnya dukungan dari kepala perawat yang merasa tertekan juga dikarenakan, ia bertanggung jawab terhadap bagian poli yang lain. Maka disarankan, menegaskan penetapan *jobdesc* untuk kepala perawat IGD

ataupun kepala perawat di poli yang lain disamping itu, kepala perawat sebaiknya lebih bisa mengendalikan situasi dan kondisi saat bekerja agar para perawat tetap merasa nyaman meskipun bekerja dibawah tekanan..

7. Pihak rumah sakit untuk meninjau kembali karyawan (*staff*) mengenai perihal apresiasi, rekrutmen, pelatihan, dan motivasi. Perlunya perencanaan rekrutmen dan pelatihan yang baik untuk pengembangan para perawat itu sendiri. Selain itu, dengan beban kerja dan stres kerja yang dirasakan para perawat menyebabkan diperlukannya apresiasi dan motivasi yang baik agar membuat mereka semangat bekerja.
8. Disarankan agar pihak rumah sakit untuk membuat sistem informasi lanjutan terkait proses analisa dari data pasien yang daftar ke rumah sakit, baik melalui jalur IGD, rawat jalan, maupun rawat inap. Sistem ini dikelola oleh karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan khusus untuk menganalisa jumlah pasien secara *periodical*, sistem ini berfungsi agar pihak rumah sakit dapat melakukan *forecast* untuk melihat peningkatan atau penurunan jumlah pasien sesuai waktu yang ditentukan.
9. Manajemen rumah sakit disarankan untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini, selanjutnya akan lebih baik bila dilakukan dengan wawancara dan metode kualitatif agar bisa menggali lebih dalam perasaan atau emosi yang sesungguhnya dirasakan oleh para perawat atau responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alberto. (1995). A comparison of organizational structure, job stress, and satisfaction in audit and Management.
- Brahmasari, I. A., & Suprayetno, A. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 10 No. 2*.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol. 6 No. 1*.
- Davis, K., & Newstorm, J. W. (1985). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dhania, D. R. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus).
- Fraser, T. M. (2018). *Stres dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT Sapdodadi.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (2009). *Organizations : Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Gopher, D., & Donchin, E. (1986). Workload - An Examination of The Concept : Chapter 41. *Handbook of Perception and Human Performance*.
- Hart, S., & Staveland, L. (1988). Development of NASA-TLX : Result of Empirical and Theoretical Research. *Human Mental Workload*.
- Haryanti, F. P. (2013). Hubungan Antara Beban Kerja dan Stress Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan Vol.1 No. 48 - 56*.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2011). *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love Money*. Malaysia: Sunway University.
- Kadek, F. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Ubud Vol. 6 No. 6*.
- Keenan, A., & Newton, T. J. (1984). Fractration in Organizations: Relationship to role stress Chinate, and Psychological Strain. *Journal of Occupational Psychologi Vol. 57 No. 57-65*.
- Koesmono, T. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 7 No. 2*.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1976). *Psychology of Adjustment*. New York: Springer.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Empat Belas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manuaba. (2000). *Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rineck Cipta.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Human Resources Management 9th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Munandar, A. S. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mustapha, N., & Ghee, W. Y. (2013). Examining Faculty Workload as Antecedent of Job Satisfaction among Academic Staff of Higher Public Education on Kelantan, Malaysia. *Journal Business and Management Horizons Vol. 1 No. 1*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Smith, M. J. (1981). *Occupational Stress: an Overview of Psychological factors*. London: Taylor & Francis Ltd.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance : Where Do We Go From Here? *Journal of Management*.
- Suwatno, & Priansa, J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri : Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Tempo. (2018). *Peserta BPJS Kesehatan Baru 75 Persen dari Total Penduduk*. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1089659/peserta-bpjs-kesehatan-baru-75-persen-dari-total-penduduk>
- Tempo. (2019). *Peserta BPJS Kesehatan Capai 81,8 Persen Penduduk Indonesia*. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1179517/peserta-bpjs-kesehatan-capai-818-persen-penduduk-indonesia>
- Wesley, & Yukl. (1977). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Yo, P. M., & Surya, I. B. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 4 No. 5*.