

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa Sekarang, Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya pelayanan kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Seperti yang diketahui bahwa masa sekarang adalah masa pandemic COVID-19 telah menyebar ke seluruh Negara. Di Indonesia Beberapa Rumah sakit yang bertindak lebih untuk menangani Pasien yang terpapar COVID-19. Adapula yang menolak untuk menangani Pasien COVID-19. Penanganan COVID-19 tentunya sangat berbahaya bagi para medis, setiap perawat yang bertugas ditangani langsung oleh pemerintah untuk membantu mereka terhindar dari COVID-19 dengan memberikan barang-barang pelindung Seperti baju APD untuk menghadapi wabah COVID-19

Kondisi Rumah sakit sekarang, telah menambah pekerjaan bagi mereka. Pihak rumah sakit melakukan pelayanan sesuai dengan kapasitas yang ada di Rumah sakit tersebut. Diketahui bahwa dengan bertambah banyaknya pasien maka pihak Rumah Sakit menambahkan personil untuk mengatasi pasien yang terpapar COVID-19. Pelayanan terbatas dirumah sakit disebabkan semakin banyak pasien. Diadakan pengangan bertujuan untuk mengurangi peningkatan global.

Protokol kesehatan rumah sakit banyak, dalam prose Penanganan dibagi dan tidak semua terlibat tapi personal, karena setiap orang diwajibkan Menyikapi Gerakan 5 M COVID-19. Setelah penanganan personal akan dinaikan lagi ke tingkat lebih umum. Caranya dengan vaksinasi untuk menambah kekebalan tubuh sehingga lebih mudah dalam penanganan. Sebelum para medis melayanii, akan diadakan sosialisasi untuk membantu dalam melayani dan juga mematuhi SOP sementara khususnya masa pandemi sekarang.

Tujuan Rumah Sakit adalah memberi pelayanan dan penanganan bagi pasien yang membutuhkan. Dalam mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan elemen-elemen yang berkualitas untuk mendukung Sumber Daya Manusia (SDM). Adanya SDM yang berkualitas instansi menjadi berkualitas. Kinerja yang baik hanya dicapai oleh para karyawan Rumah Sakit yang memiliki pemikiran bahwa keadaannya baik di tempat kerja.

Pada setiap Rumah sakit yang tidak terciptanya ada rasa nyaman tentu karyawan tidak bersemangat dalam bekerja karena dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Menurut Gusliza (2013) karyawan adalah makhluk sosial yang mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaannya. Setiap perawat yang bekerja Di instansi hal yang terpenting adalah tempat tersebut berdampak atau memfasilitasi kehidupan mereka

Sumber daya manusia yang dimaksud tak lain adalah Pekerja atau perawat. Perawat dengan kualitas yang baik ditunjukkan dengan adanya semangat kerja yang tinggi, prestasi kerja meningkat, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal dalam menunjang tujuan perusahaan. Fungsi pemeliharaan perawat mutlak mendapat

perhatian dari Instansi. Salah satu bentuk pemeliharaan karyawan adalah dengan membentuk program kesejahteraan karyawan (Ramadhany dkk, 2013).

Menggunakan Teori Workplace well-being sangat bagus karena mencapai setiap aspek dalam menilai setiap kepribadian perawat secara spesifik. Sehingga, Menurut Page (2005) *Workplace well-being* merupakan salah satu cabang dari *subjective well-being* merupakan kepuasan secara umum terhadap seluruh aspek kehidupan, maka kepuasan tersebut dapat juga difokuskan pada salah satu aspek seperti pekerjaan. Adanya *workplace well-being* membantu instansi dalam membangun keharmonisan dalam instansi. Indonesia merupakan negara dengan jumlah tenaga kerja yang cukup melimpah yang tentunya memiliki begitu banyak tenaga kerja. Disebabkan oleh kesejahteraan karyawan berhubungan dengan performa kerja karyawan dan memiliki pengaruh pada hasil atau keuntungan yang diperoleh perusahaan (Sawitri, 2013)

Karyawan sendiri merupakan asset penting bagi perusahaan. Perhatian seharusnya tidak hanya diarahkan pada sarana dan proses produksinya saja, tetapi juga harus ditunjukkan kepada pribadi karyawan dengan kesejahteraannya. Karyawan seharusnya tidak lagi dianggap sebagai robot, Karena kreatifitas karyawan dan kegiatan sosial dapat mempengaruhi fungsi dari kegiatan produksi perusahaan dan instansi. Kepuasan kerja sangat dibutuhkan bagi sumber daya manusia dalam hal ini perawat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Hasibuan (2007) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Fokus pada *workplace well-being* telah menghadirkan peluang berharap untuk memberi manfaat bagi perawat dengan membantu perawat merasa bahagia, kompeten, dan puas dalam perannya. Karyawan dengan kualitas yang baik, akan memiliki semangat kerja yang tinggi, prestasi kerja meningkat, berdisiplin tinggi, dan bersikap loyal dalam menunjang tujuan Perusahaan. Salah satu bentuk pemeliharaan karyawan adalah dengan membentuk program kesejahteraan karyawan (Ramadhany dkk, 2013). Kesejahteraan berbicara tentang cerminan instansi tersebut. Alasan saya memilih perawat karena mereka adalah pekerja di instansi tersebut dan mereka juga memiliki pola pikir, perasaan dan juga mereka Kepribadian tersendiri sehingga dapat diteliti.

Page (2005) mengemukakan bahwa *workplace wellbeing* didasari oleh nilai intrinsik dan ekstrinsik dari pekerjaan. Nilai tersebut berasal dari teori dualitas motivasi yang seringkali menjadi telaah para ahli psikologi organisasi. Motivasi intrinsic merujuk pada dorongan untuk bekerja yang disebabkan oleh penghargaan bersifat psikologis yang diasosiasikan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti prestasi dan tanggung jawab. Sedangkan motivasi ekstrinsik lebih disebabkan oleh keinginan untuk mendapatkan hal yang berhubungan dengan faktor eksternal dari pekerjaan seperti upah (Kathryn Page, 2005).

Page (2005) menjelaskan bahwa terdapat 13 aspek dari *workplace well being* yang dibagi ke dalam dua dimensi yaitu 5 aspek dari dimensi intrinsik: Tanggung Jawab dalam Kerja, Makna pekerjaan, Kemandirian dalam Pekerjaan, Penggunaan Kemampuan dan Pengetahuan dalam Kerja, Perasaan berprestasi dalam bekerja. 8 aspek dari dimensi ekstrinsik: Penggunaan Waktu yang Sebaik-baiknya, kondisi

kerja, supervisi, Peluang promosi, Pengakuan terhadap Kinerja yang baik, Penghargaan sebagai individu di tempat kerja, upah dan keamanan kerja. Dari uraian aspek diatas dapat membantu perusahaan ataupun instansi untuk bekerja lebih efektif.

Pada *workplace well-being* telah menghadirkan peluang berharga yang memberi manfaat bagi karyawan dan Membantu karyawan merasa bahagia, kompeten, dan puas dalam perannya. Bukti juga menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *workplace well-being* yang tinggi cenderung lebih kreatif, lebih loyal, lebih produktif, dan memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik dari pada karyawan dengan *workplace well-being* yang rendah (Jeffrey dkk, 2014).

Dari penjelasan diatas didukung oleh Isu rendahnya tingkat kepuasan dan motivasi kerja merupakan hal yang umum terjadi di negara berkembang. Berdasarkan hasil penelitian internasional, 43.000 perawat dari 700 rumah sakit di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Skotlandia dan Jerman menunjukkan bahwa jumlah ketidakpuasan para perawat dengan pekerjaan mereka berkisar antara 17% sampai dengan 41%. Adanya persentase keinginan para perawat untuk meninggalkan kehadiran kerja mereka bervariasi, mulai dari 17% sampai 39%

(Susanti, 2015). Berdasarkan hasil survey kepuasan kerja yang dilakukan oleh Hidayat dkk, (2015) di salah satu rumah sakit pendidikan yaitu Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, memperoleh hasil sebanyak 62,1% puas dengan standar kepuasan kerja yang diterapkan di rumah sakit tersebut adalah 80%. Hasil residensi pada bulan Oktober 2014 di RS Stella Maris Makassar Mangi (2015) menemukan bahwa ketidakpuasan perawat berada pada tingkat sedang. Hal ini dibuktikan

bahwa sebesar 57 % perawat di ruangan menyatakan ketidakpuasan terutama terhadap kompensasi yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan Pada hari sabtu, Tanggal 2/05/2021. Pelaksanaanya secara online sesuai permintaan dari Pihak Rumah Sakit diakibatkan Pandemi Covid-19. Peneliti pada 10 orang perawat yang bekerja kurang lama 1 tahun di Rumah sakit dr. Soetarto Yogyakarta, ada 6 orang mengatakan adanya permasalahan dalam bekerja dan juga keterlambatan dalam pekerjaan, Hal tersebut terlihat pada aspek Tanggung jawab dalam bekerja dan penggunaan waktu Dimana responden mengatakan bahwa sering diberi tugas tidak dilakukan. Kurangnya kesadaran akan tanggung jawab sebagai pekerja akan sering menunda-nunda dalam bekerja. Pada aspek Makna pekerjaan, ada perawat yang bekerja dikarenakan adalah mendapatkan upah tanpa bekerja lebih. Pada aspek Kemandirian dalam Pekerjaan, sering ada perawat yang tidak bisa dalam bekerja sendiri sehingga membutuhkan orang lain. Pada aspek Penggunaan Kemampuan dan Pengetahuan dalam Kerja, ada yang perlu belajar lagi dari senior. Perasaan berprestasi dalam bekerja. Pada aspek Penggunaan Waktu yang Sebaik-baiknya, sering ada yang tidak ontime dalam bekerja disebabkan faktor keluarga. Pada aspek kondisi kerja, ada yang sering tidak nyaman dengan sesama perawat dan sering ada masalah di tempat kerja. Pada aspek supervisi, sering ada perawat yang harus diawasi dalam bekerja sehingga pekerjaanya maksimal. Pada aspek Peluang promosi, ada yang selalu bekerja lebih untuk memperoleh kedudukan diatas. Pada aspek Pengakuan terhadap Kinerja yang baik, banyak yang sering mengaku bekerja lebih bagus dibanding yang lain. Penghargaan sebagai individu di tempat kerja, ada yang mendapatkan lebih jika bekerja maksimal tapi ada yang sudah kerja maksimal tapi pendapatannya sesuai standar yang ada. Pada aspek upah adanya perawat yang

sering mengomentari pendapatan yang diberikan karena tidak sesuai dengan pekerjaan mereka. Pada aspek keamanan kerja ada perawat yang bekerja tapi tidak merasa bahagia di tempat kerja.

Dari hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa 6 perawat tersebut telah menunjukkan adanya permasalahan pada kesejahteraan kerja hal ini disebabkan dengan munculnya ciri pada aspek intrinsik dan ekstrinsik. Peneliti Mencoba menganalisis setiap persepsi mengenai kesejahteraan karyawan terhadap semangat kerja Di Rumah Sakit. Kesejahteraan tujuannya untuk mempertahankan kondisi mental dan membina moral kerja, sehingga karyawan memenuhi kebutuhan dengan menjaga dedikasi, kedisiplinan serta loyalitas Rumah Sakit. Kebutuhan kesejahteraan karyawan yang maksimal disebabkan adanya kesepakatan dari instansi.

Menjadikan kesejahteraan pekerja sebagai prioritas utama instansi akan ada karyawan yang bekerja lebih untuk instansi tersebut. Budaya sangat berperan penting juga untuk setiap pekerja. Putranto (2012) Bahwa budaya organisasi/perusahaan yang kuat Akan mempengaruhi setiap perilaku karyawannya. Budaya perusahaan yang tidak kondusif dapat mengakibatkan rendahnya motivasi dan kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa apabila budaya perusahaan meningkat maka motivasi kerja meningkat pula. Salah Satu Faktor *Komunikasi interpersonal* yang mempengaruhi kesejahteraan kerja yaitu Budaya. Budaya sangat mempengaruhi setiap individu dalam bekerja di perusahaan dan juga instansi karena jika seseorang memulai bekerja di perusahaan yang baru, budaya tersebut mempengaruhi kesejahteraan setiap karyawan.

Komunikasi juga memiliki keterkaitan dengan budaya, dikarenakan setiap budaya memiliki cara berkomunikasi yang berbeda ketika melakukan proses pertukaran pikiran.

Komunikasi berasal dari bahasa latin yang berarti ‘‘pemberitahuan’’ atau pertukaran pikiran’’. Dengan demikian secara umum komunikasi terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi pertukaran pikiran atau pengertian antara komunikator (penyebarnya) dengan komunikan (penerima pesan), tujuan dari komunikasi tersebut adalah untuk tercapainya suatu pengertian antar dua belah pihak atau menyamakan makna pesan yang telah disampaikan oleh beberapa orang. Banyak persepsi yang di terima oleh komunikator (Rasyid dkk, 2015).

Komunikasi interpersonal secara umum merupakan proses pertukaran informasi antar orang atau antar pribadi dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku. Sebagai suatu kebutuhan, komunikasi juga diperlukan organisasi untuk mendukung kelancaran aktivitas di dalam organisasi. Dalam lingkungan organisasi tersebut, terdapat orang-orang yang memiliki komunikasi yang baik. Hal tersebut sangat berpengaruh pada diri individu yang bergabung dalam lingkungan tersebut. Dalam hal ini komunikasi memainkan peranan penting, penting, apalagi bagi manusia modern. Manusia modern adalah manusia yang cara berpikirnya berdasarkan logika dan rasional atau terselenggara dengan baik melalui komunikasi antarpribadi. Berhasil atau tidaknya komunikasi ialah apabila kita mengalami dan mempelajari unsur-unsur yang terkadang dalam proses komunikasi. Unsur-unsur tersebut adalah Sumber (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*) dan penerima (*receiver, audience*) serta pengaruh (*effects*) dan umpan balik (*feedback*).

Menurut Walgito (2003) Menjelaskan *komunikasi interpersonal* adalah komunikasi antar individu lainnya yang melibatkan proses penyampaian dan penerimaan lambang-lambang yang berarti, baik informasi, pemikiran dan pengetahuan. Menurut Maulana dan Gumelar (2013) *komunikasi interpersonal* mencakup Aspek-Aspek sebagai berikut: keterbukaan, empati, Perilaku mendukung (*supportiveness*) dan Perilaku positif.

Menurut Nasrullah (2012) *komunikasi interpersonal* adalah komunikasi yang terjadi diantara satu individu dengan individu lainnya secara tatap muka yang ditandai dengan suatu proses pertukaran makna. Komunikasi berperan penting dalam kehidupan setiap orang dalam kehidupan sehari-hari jika berada di lingkungan kerja atau dimanapun berada. instansi atau perusahaan, komunikasi dapat mempengaruhi setiap aktifitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penyebabnya ada dalam lingkungan kerja. Diawali dari atasan, bagaimana menciptakan suasana sejahtera.

Berbagai masalah dapat timbul tanpa adanya kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Apabila seseorang tidak memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, maka ia akan sulit menjalin hubungan yang sehat dan dinamis dengan orang lain. Bila seseorang gagal menumbuhkan hubungan antarmanusia, ia akan menjadi agresif, senang berkhayal, "dingin", sakit fisik dan mental, menderita "flight syndrome" (melarikan diri dari lingkungannya). Pada hubungan komunikasi interpersonal atau antarpribadi, masing-masing dari setiap individu mencoba memahami bagaimana individu lain bertindak.

Komunikasi yang efektif dalam perusahaan dan instansi mempunyai dampak positif terhadap budaya Rumah Sakit. Pada Bagian Manajemen dapat melakukan sosialisasi tujuan dan misi Instansi. Menyampaikan aturan Instansi, memberikan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan, pola komunikasi yang diterapkan dalam perusahaan akan menciptakan suatu pola tingkah laku karyawan dalam berhubungan antara mereka satu sama lain, ataupun atasan dan bawahan. Wisudawati (2005) menyatakan bahwa komunikasi akan mempengaruhi semangat kerja karyawan, karena jika terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan maka karyawan akan menjadi lebih semangat bekerja dan tentu saja hal ini akan menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan latar Permasalahan yang diuraikan hasil peneliti diatas, memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian dengan Judul “Hubungan Antara *komunikasi interpersonal* dengan *Workplace well-being* pada karyawan Karyawan Di Rumah Sakit Dr. Sutarto Yogyakarta maka peneliti mengajukan permasalahan Apakah ada Hubungan antara *komunikasi interpersonal* dengan *workplace well-being* pada karyawan Di Rumah Sakit Dr. Sutarto Yogyakarta?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan *Workplace Well-Being* pada perawat Rumah Sakit dr. Soetarto:

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu psikologi secara umum, dan khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi yang menyangkut tentang *Workplace Wellbeing*. Selain itu agar pembaca dapat mengetahui hubungan antara *Workplace Well-being* dan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja di sebuah Instansi.

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu diharapkan hasil penelitian ini apabila terbukti bahwa komunikasi interpersonal memiliki hubungan dengan workplace well-being, maka penelitian ini memberikan informasi bahwa melalui komunikasi interpersonal yang baik dengan cara terbuka terhadap karyawan dan memberi dukungan agar karyawan merasa sejahtera, sehingga komunikasi interpersonal diberikan dapat meningkatkan workplace well-being dikarenakan komunikasi yang dibangun pemimpin menjadikan karyawan merasa lebih sejahtera.

