

# KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT DITINJAU DARI DUKUNGAN SOSIAL REKAN KERJA DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS DR SARDJITO

Ixi Fitria Karunia Putri

Reny Yuniasanti

Faculty of Psychology University of Mercur Buana Yogyakarta

## Abstract

*The research aimed to examine the correlation between job satisfaction of nurses and coworkers social support. The hypothesis was there is positive correlation between job satisfaction of nurses and coworkers social support.*

*The research subjects were 50 nurses of Emergency installation with minimum a year working period and minimum 22 years old. The data collected by scale methods, namely job satisfaction scale and coworkers social support. The data analyzed by Product Moment correlation technique from Karl Pearson.*

*The result showed that the coefficient correlation ( $r = 0.741$ ) ( $p < 0,01$ ). It means that there is positive correlation between job satisfaction of nurses and coworkers social support in emergency installation Dr Sardjito Yogyakarta hospital. The effective contribution of social support to job satisfaction is 54.9%, thus the remain 45.1% was contributed by another factors such as: work volume, incentive, promotion, work condition, and supervision (Locke dalam Gruenberg & Wall, 1984).*

**Keywords:** job satisfaction, coworker social support, nurse

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja pada perawat ditinjau dari dukungan sosial rekan kerja. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan positif antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada perawat.*

*Subjek penelitian adalah 50 orang perawat IGD dengan masa kerja minimal 1 tahun dan berusia minimal 22 tahun. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala, yaitu Skala Kepuasan Kerja dan Skala Dukungan Sosial Rekan Kerja, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah korelasi Product Moment dari Karl Pearson.*

*Hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,741 pada taraf signifikansi ( $p < 0,01$ ). Hal itu menunjukkan, ada hubungan positif yang signifikan antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada perawat di RSU Dr Sardjito Yogyakarta. Peran atau Sumbangan efektif dukungan sosial terhadap peningkatan kepuasan kerja sebesar 54,9%, sehingga masih terdapat 45,1% faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti: faktor isi pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, maupun pengawasan dan penyeliaan (Locke dalam Gruenberg & Wall, 1984).*

**Kata kunci:** Kepuasan Kerja, Dukungan Sosial Rekan Kerja, Perawat



## Pendahuluan

Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa pelayanan, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit seperti yang disampaikan oleh Aditama (2000) dan Alkatiri (1999). Dalam pengelolaan sumber daya manusia, hal yang penting diperhatikan adalah upaya-upaya untuk memelihara hubungan yang kontinu dan serasi dengan karyawan. Upaya tersebut berkenaan dengan kepuasan seorang karyawan dalam bekerja (Tjokrodipo, 1999).

Menurut Spector (1997) kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap apa yang sudah didapatkannya dari pekerjaannya saat ini dengan harapan-harapan yang ingin dicapainya. Sedang menurut Riggio (2003) kepuasan kerja meliputi perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya menyangkut aspek baik dan buruk, positif dan negatif yang akan berpengaruh pada perasaannya puas atau tidak puas. Kepuasan kerja adalah cara pekerja untuk merasakan pekerjaannya atau perasaan pekerja terhadap kondisi dirinya. Perasaan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti masalah pembayaran, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya seperti menyangkut usia, kondisi kesehatan, kemampuan serta pendidikan (Wexley dan Yulk, 1992).

Kepuasan kerja (dalam Berry, 1998) memiliki implikasi yang sangat penting untuk kesuksesan organisasi (perusahaan). Organisasi dengan karyawan yang lebih puas cenderung menjadi lebih efektif daripada organisasi dengan karyawan yang kurang puas. Karyawan yang tidak puas lebih besar kemungkinan

tidak bekerja. Ketidakpuasan kerja memastikan karyawan untuk dapat menarik diri dari pekerjaan. Sebaliknya, kepuasan kerja akan mendorong kehadiran. Seseorang yang mengalami kepuasan kerja akan berdampak positif bagi individu sendiri dan memberikan juga dampak positif bagi berlangsungnya perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dikutip dalam Robert (2003) diketahui bahwa di Chicago, pekerja dengan skor kepuasan kerja yang tinggi mempunyai kehadiran yang jauh lebih tinggi daripada mereka dengan tingkat kepuasan lebih rendah. Karyawan yang puas tampaknya akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang lebih puas lebih bangga melebihi tugas mereka sehingga mereka mampu memberikan hal yang positif bagi organisasi. Hal ini tentunya sangat menguntungkan organisasi terutama dalam bidang produktivitas.

Aprizal, dkk (2008) dalam penelitiannya berjudul kepuasan kerja perawat menyimpulkan bahwa ada hubungan antara rekan kerja terhadap kepuasan kerja. Rekan kerja sebagai teman yang memberikan tempat bagi komunikasi para perawat mempunyai posisi penting dalam mengurangi tingkat stress kerja. Komunikasi dengan rekan kerja dapat berupa komunikasi dua arah tentang kesulitan menjalankan pekerjaan atau menangani pasien, tempat berbagi sedih dan saling mendengarkan, maupun tempat mencari perlindungan. Para karyawan cenderung lebih terpuaskan apabila memiliki rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan mereka. George, dkk (1993), dukungan sosial terutama dukungan sosial rekan kerja merupakan faktor internal organisasi yang akan membantu seseorang keluar dari suatu permasalahan, apalagi permasalahan tersebut berhubungan dengan pekerjaan. Ganster, dkk (1986) mengatakan dukungan sosial rekan kerja



berhubungan secara langsung atau kegiatan interaksi seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Dukungan sosial dari rekan sekerja diperlukan bagi setiap karyawan. Rekan sekerja yang menciptakan situasi bersahabat dan mendukung akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Suatu studi yang dilakukan oleh Argyle & Furnham (dalam Veiel & Baumann, 1992) menemukan proses utama dimana sahabat atau teman dapat berperan dalam memberikan dukungan sosial salah satunya adalah membantu material atau instrumental. Dukungan instrumental ini dapat berupa penyediaan sarana dan pelayanan. Adanya dukungan ini membuat perawat merasa terbantu secara materi. Bantuan tersebut berupa dukungan materi seperti benda atau barang yang dibutuhkan oleh korban dan bantuan finansial untuk biaya pengobatan, pemulihan maupun biaya hidup sehari-hari selama korban belum dapat menolong dirinya sendiri.

Dukungan informasi antara pimpinan dan bawahan, bawahan dan rekan sekerjanya juga memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja. Untuk itu hendaknya menciptakan hubungan yang harmonis baik secara vertikal maupun horizontal, sehingga terjadi saling pengertian, penghayatan mengenai kebijakan yang diambil, kemudian terciptanya kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama dengan tujuan menghasilkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerjasama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama, namun kecenderungan terjadi hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan hanya sebatas hubungan kerja secara formal sehingga sering terjadi kesalahpahaman, beda persepsi atau pendapat demikian pula antara bawahan dengan rekan kerjanya, hal ini akan menimbulkan konflik.

Dukungan sosial yang tersedia di lingkungan kerja dapat memunculkan terpenuhinya kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya dapat memberikan semangat kerja dan mengurangi beban kerja pada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan menurut cara karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan tertekan dapat dikurangi dengan membicarakannya dengan teman yang simpatik. Harga diri dapat meningkat, depresi dan kecemasan dapat dihilangkan dengan penerimaan yang tulus dari sahabat karib (Subandi, 2002).

Dukungan emosional yang berupa kesediaan untuk mendengarkan keluhan perawat akan membawa efek positif yaitu untuk melepaskan emosi dan mengurangi kecemasan akan kemampuan diri perawat dalam melaksanakan tugas. Dukungan penghargaan dapat berfungsi membantu perawat, melalui interaksi dengan orang lain perawat dapat mengevaluasi dan mempertegas rasa percaya dirinya dalam membandingkan pendapat, sikap dan keyakinan orang lain. Adanya pujian, penilaian, dan penghargaan terhadap perawat dapat memudahkan perawat dalam melakukan segala aktivitasnya.

Rekan kerja yang mendukung menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja. Terpenuhinya kebutuhan individu dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Lingkungan kerja merupakan tempat dimana karyawan melakukan aktifitas pekerjaannya, salah satunya adalah adanya dukungan sosial dari lingkungan tempat karyawan bekerja.



## Metode Penelitian

Variabel-variabel didalam penelitian ini terdiri dari variabel tergantung dan variabel bebas. Kepuasan kerja sebagai variabel tergantung dan variabel bebasnya adalah dukungan sosial rekan kerja. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat bagian Instalasi Gawat Darurat, berusia minimal 22 tahun, masa kerja minimal 1 tahun, pendidikan minimal SLTA.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Kepuasan kerja dan Skala Dukungan Sosial Rekan Kerja. Skala Kepuasan Kerja yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Locke (Gruneberg & Wall, 1984) yang meliputi isi pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, rekan kerja, dan pengawasan atau penyeliaan. Di mana setelah dilakukan uji coba, ternyata item yang gugur berjumlah 8 aitem sehingga dengan demikian jumlah item yang valid berjumlah 52 item. Validitas item secara keseluruhan bergerak dari 0.305-0.727 dan indeks reliabilitas  $\alpha = 0.75$ .

Skala Dukungan Sosial ini disusun berdasarkan komponen-komponen dukungan sosial House (dalam Smet, 1994), yang meliputi dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental dan dukungan informasi. Di mana setelah dilakukan uji coba, ternyata item yang gugur berjumlah 13 aitem sehingga dengan demikian jumlah item yang sah berjumlah 23 item. Validitas item secara keseluruhan bergerak dari 0.328-0.553 dan indeks reliabilitas  $\alpha = 0.75$ .

Metode analisis data yang akan digunakan adalah uji statistik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson.

## Hasil dan Pembahasan

Uji normalitas merupakan cara untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel penelitian, apakah variabel tersebut memiliki skor yang berdistribusi normal ataupun tidak. Teknik yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah *Kolmogorov Smirnov (KS-Z)*. Menurut Hadi (2002), pedoman atau kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran adalah jika  $p > 0,05$ , maka sebarannya dinyatakan normal dan sebaliknya, jika  $p < 0,05$ , maka sebarannya dinyatakan tidak normal. Hasil uji normalitas sebaran data variabel dukungan sosial menunjukkan nilai sebesar 0,544 ( $p > 0,05$ ), sedangkan variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai sebesar 0,659 ( $p > 0,05$ ), sehingga variabel dukungan sosial dan variabel kepuasan kerja mempunyai sebaran data normal.

Uji linieritas merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana linieritas hubungan antara masing-masing variabel penelitian. Agar diketahui apakah hubungan antara kedua variabel benar-benar linier atau tidak, perlu diuji linieritas regresinya. Metode yang digunakan pada uji linieritas ini adalah *Test of Linierity*. Hasil uji coba linieritas antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja menunjukkan nilai F sebesar 100,74 ( $p < 0,05$ ). Sebagaimana hasil perhitungan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa, hubungan yang terjadi antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja adalah linier.

Setelah dilakukan uji prasyarat, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik analisis korelasi *Product Moment* dari Pearson. Hasil uji korelasi *product moment* menunjukkan ada hubungan positif antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja pada perawat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi 0,741 ( $p < 0,01$ ) sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima



Koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0.549 yang berarti bahwa dukungan sosial rekan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 54.9% terhadap kepuasan kerja perawat. Untuk distribusi frekuensi karakteristik perawat diperoleh bahwa perawat terbanyak di Instalasi Gawat Darurat RSU Dr Sardjito adalah perempuan yaitu 58%. Umur perawat terbanyak di Instalasi Gawat Darurat RSU Dr Sardjito adalah antara 24–32 tahun (52%) dan urutan kedua adalah umur antara 33–41.

Berlandaskan hasil analisis *Product Moment* dari *Pearson* yang telah dilakukan, penelitian ini membuktikan bahwa, dukungan sosial mempunyai hubungan positif yang sangat signifikan dengan kepuasan kerja pada karyawan. Hubungan positif tersebut menggambarkan, semakin tinggi dukungan sosial pada karyawan, maka kecenderungan kepuasan kerja akan semakin tinggi dan sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial pada karyawan, maka kepuasan kerja cenderung menjadi rendah. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa, ada hubungan positif antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja pada karyawan di RSU Dr. Sardjito Yogyakarta dapat diterima.

Fitriana, dkk (2008) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa dukungan sosial yang tersedia di lingkungan kerja dapat memunculkan terpenuhinya kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya dapat memberikan semangat kerja dan mengurangi beban kerja pada karyawan sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

Locke (dalam Gruenberg & Wall, 1984) mengemukakan bahwa salah satu aspek kepuasan kerja yaitu aspek rekan kerja. Aspek rekan kerja mencakup kepuasan hubungan atau interaksi karyawan dengan karyawan lain baik yang setara tingkatannya, bawahan, atau atasannya. Hubungan atau interaksi yang hangat atau harmonis akan bisa menciptakan

kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja meliputi perasaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya menyangkut aspek baik dan buruk, positif dan negatif yang akan berpengaruh pada perasaannya puas atau tidak puas (Riggio, 2003).

Robbins, (1998) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung. Sebagian besar karyawan sangat membutuhkan interaksi sosial oleh karena itu mempunyai rekan sekerja yang akrab dan mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Para perawat cenderung lebih terpuaskan apabila memiliki rekan kerja yang dapat bekerja sama dengan mereka.

Di lingkungan pekerjaan, hubungan antar karyawan itu dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Buhnis, dkk dalam Erni (1995) mengemukakan dua alasan penting keberadaan dukungan sosial. Pertama, individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Kedua, hubungan antara karyawan itu mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu. House dalam Dunseath, et al (1995) menjelaskan dukungan sosial sebagai suatu transaksi interpersonal yang melibatkan perhatian emosional, bantuan instrumental, informasi dan penilaian. Bantuan yang diperoleh dalam hubungan interpersonal dibutuhkan dalam menunjang kelancaran organisasi. Lebih lanjut House dalam Cohen & Syme (1985) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah tindakan yang bersifat menolong atau membantu dengan melibatkan aspek perhatian, emosi, informasi dan penilaian yang positif.

Menurut Muluk (1995) dalam Isnovijanti (2002), dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup



dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril. Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu tindakan yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh seseorang. Oleh karena itu pengertian dukungan sosial dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima oleh individu. Konsep dukungan sosial dapat dibedakan berdasarkan bentuk dan sumber dukungan tersebut (House dalam Dunseath et al, 1995).

Berdasarkan bentuk dukungan sosial terdiri dari : a) dukungan emosional : perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberi perhatian, mendengarkan dan simpati terhadap orang lain. Dukungan sosial ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang, tanggap terhadap individu yang didukungnya. Dukungan ini yang paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu; b) dukungan instrumental : merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan finansial; c) dukungan informasi : berupa saran, nasehat atau berupa *feedback* yang individu yang didukungnya; d) dukungan penilaian: berupa penilaian yang berisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan pada individu yang lainnya.

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada tiga macam, yaitu : dari pasangan hidup (suami atau istri), keluarga, rekan kerja

dan atasan. Dukungan sosial ini didapat dari mereka yang secara signifikan berpengaruh terhadap individu (Ray dan Miller, 1994). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan sosial dari pasangan hidup yaitu suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Farhati, 1996).

Pengaruh antara dukungan sosial terhadap timbulnya konflik pekerjaan keluarga dijelaskan dalam penelitian Linda Thomas & Ganster (1995). Thomas dan Ganster melakukan survey data terhadap 398 tenaga medis profesional yang telah memiliki anak. Dari survey tersebut diperoleh bukti bahwa dukungan sosial dari supervisor dan keluarga berpengaruh secara langsung dan positif terhadap persepsi perawat dalam masalah keluarga dan pekerjaan. Dukungan sosial baik dari keluarga maupun supervisor dapat menurunkan konflik pekerjaan-keluarga dan stress kerja. Dukungan organisasi dapat membantu melaksanakan tanggung jawab keluarga dan membantu perawat dalam mengatur konflik dengan lebih baik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga.

Rekan kerja yang mendukung menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999). Kecocokan karyawan dengan lingkungan organisasi ditentukan oleh kecocokan antara anggota-anggota kelompok dalam organisasi. Kelompok akan menimbulkan semangat bersama dalam menyatukan pikiran untuk mencapai tujuan organisasi (Klein dkk, 2001).

Kecocokan ini ditunjukkan dengan perilaku yang positif terhadap organisasi, berusaha untuk tetap berada dalam organisasi, terlibat secara penuh dalam pekerjaan,



memberikan kehidupan kerja yang lebih baik serta meningkatkan kinerja kerja (Luthans, 1998). Menurut Lestari, dkk (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terpenuhinya kebutuhan individu dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Lingkungan kerja merupakan tempat dimana perawat melakukan aktifitas pekerjaannya, salah satunya adalah adanya dukungan sosial dari lingkungan tempat karyawan bekerja.

Kepuasan kerja merupakan masalah utama yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Newstroom dan Davis, 1993). Artinya apabila pengaruhnya positif akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila pengaruhnya negatif akan berakibat pada ketidakpuasan. Kepuasan kerja juga mencakup aspek kognitif individu dalam hal memaknai pengalaman kerjanya sehingga timbul kecenderungan untuk menghasilkan suatu aksi. Kecenderungan aksi inilah yang akan menghasilkan sesuatu yang disenangi perawat, dengan mengatakan maupun menunjukkan apa yang mereka rasakan dan pikirkan mengenai suatu pekerjaan. Disisi lain aksi juga dapat melepaskan ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaannya.

Adanya hubungan positif antara dukungan sosial rekan kerja dengan kepuasan kerja pada perawat dalam penelitian ini, mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aprizal, dkk (2008) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara rekan kerja terhadap kepuasan kerja. Rekan kerja sebagai teman yang memberikan tempat bagi komunikasi para perawat mempunyai posisi penting dalam mengurangi tingkat stress kerja. Komunikasi dengan rekan kerja dapat berupa komunikasi dua arah tentang kesulitan menjalankan pekerjaan atau menangani pasien, tempat berbagi sedih dan saling mendengarkan, maupun tempat mencari perlindungan. Dukungan sosial dari rekan sekerja diperlukan bagi setiap perawat.

Rekan sekerja yang menciptakan situasi bersahabat dan mendukung akan menimbulkan kepuasan kerja perawat.

Sebagaimana hasil pembahasan di atas, penelitian ini membuktikan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dengan segala ciri yang terkandung di dalamnya, berhubungan positif dengan kepuasan kerja. Hal itu mencerminkan, semakin tingginya dukungan rekan kerja yang diberikan, maka akan berimplikasi juga pada meningkatnya atau bertambahnya kepuasan kerja perawat yang dirasakan.

### **Kesimpulan**

Perawat yang memiliki tingkat dukungan sosial tinggi dari rekan kerjanya akan dapat menerapkan sikap dan tindakan yang lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya seperti bekerja lebih giat, menyelesaikan pekerjaannya dengan tuntas dan bertanggung jawab, menghormati sesama rekan kerja, jarang membolos, taat pada peraturan yang berlaku di instansi. Melalui dukungan sosial, perawat akan mampu memperoleh kepuasan kerja sehingga perawat tersebut mampu mengekspresikan emosinya secara baik, sabar, penuh pengertian serta cukup memiliki toleransi dalam melaksanakan pekerjaannya. Disamping itu, penuh tanggungjawab, mandiri, tidak mudah frustrasi dan menghadapi masalah dengan tegar. Sehingga, perawat yang merasa puas cenderung lebih mampu memfokuskan perhatian pada fakta-fakta penting dari masalah yang dihadapi, dimana hal itu akan membentuk kemampuan baik dalam memecahkan masalah, meminimalisir dan menghindarkan diri dari kemungkinan mengalami ketidakpuasan dalam menjalankan pekerjaannya.

Sumbangan efektif dukungan sosial rekan kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja sebesar 54,9%, sehingga masih terdapat 45,1% faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja, seperti: faktor isi



pekerjaan, imbalan, promosi jabatan, kondisi kerja, maupun pengawasan dan penyeliaan (Locke dalam Gruenberg & Wall, 1984).

Pada hasil kategorisasi skor dukungan sosial, sebanyak 26 perawat memiliki tingkat dukungan sosial pada kategori tinggi dan sebanyak 23 perawat mengalami kepuasan kerja pada kategori sedang. Sehingga disarankan bagi perawat untuk dapat meningkatkan serta memperbaiki hubungan yang lebih baik lagi dengan rekan kerja di masa mendatang sehingga pada akhirnya tercipta kondisi hubungan kerja yang harmonis dengan sesama rekan kerja. Adanya hubungan yang harmonis dengan rekan kerja tersebut cenderung menciptakan dukungan sosial rekan kerja yang lebih baik dari sebelumnya, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kepuasan kerja yang dirasakan masing-masing perawat.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Sardjito karena selain sebagai petugas medis di rumah sakit yang paling sering berhubungan dengan pasien, perawat merupakan pihak yang ikut bertanggungjawab atas terjadinya sesuatu terhadap pasien, disamping dokter dan petugas medis lainnya. Dukungan pada perawat yang bisa diberikan bisa berupa pelatihan seperti mengadakan *gathering* (program yang bertujuan untuk memperlerat hubungan antar sesama perawat) misalnya mengadakan *outbond*, mengadakan *ESQ training* dan sebagainya, yang pada akhirnya semua tindakan tersebut ditujukan untuk meningkatkan hubungan antar sesama perawat agar lebih harmonis dan lebih baik sehingga tercipta kepuasan kerja perawat yang lebih tinggi dari sebelumnya.

## Daftar Pustaka

- Aditama, C. Y. (2000) *Manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta : UI Press.
- Alkatiri S. (1999) *Manajemen & akutansi rumah sakit*. Jakarta: PT Sinar Bahagia.
- Aprizal, S., Tjahjono K. & Ari, P. (2008) *Kepuasan kerja perawat di rumah sakit jiwa Prof. Hb. Sa'anin Padang*. Working Paper Universitas Gadjah Mada
- Berry, L.M. (1998) *Psychology at work*. (2nd). New York : Mc Graw-Hill Book Company.
- Cohen, S. & Syme. S.L. (1985) *Social support and health*. London : Academic Press.
- Cooper, C. & Makin P. (1995) *Psikologi untuk manager*. Jakarta : Arcan.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (1993) *Perilaku dan organisasi edisi ketujuh*. Jakarta : Erlangga.
- Farhati, R. (1996) Karakteristik, dukungan sosial dan tingkat burnout pada non human service corporation. *Jurnal Psikologi Tahun XXIII*. Yogyakarta: UGM.
- Ganster, D.C., Fusilier, M., & Mayes, B. (1986) Role of social support in the experience of stress at work. *Journal Of Applied Psychology*. Vol. 71, 102-110.
- Goerge, J.M., Reed, T.F., Ballard, K.A., Colin, J., & Fielding, J. (1993) Contact with aids patients as a source of work-related distress. Effect of organizational and social support. *Academy Of Management Journal*. Vol 36, No. 15, 17-71.
- Gruenberg, M. & Wall, T. (1984) *Social psychology and organizational behavior: job satisfaction* By E. A.



- Locke. New York : John Wiley And Sons Ltd.
- Hadi, S. (2004) *Aplikasi statistika dan metode penelitian untuk administrasi dan manajemen*. Bandung : Dewa Ruci.
- Klein, J. K., Coon, B.A., Smith, B.D., & Sorra, S.J. (2001) Is everyone in agreement ? an exploration of within-group agreement in employee perceptions of the work environment. *Journal Of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 1, 3-16.
- Lestari, A, Rizaldi & Djunaidi, A. (2001) Hubungan kecocokan tipe kepribadian dan model lingkungan kerja konvensional dengan kepuasan kerja karyawan administrasi pt. ktsm. *Jurnal Psikologi*. Vol 7. No 1. 42-51.
- Linda Thomas dan Ganster, (1995) Impact of family-supportive variables on work-family conflict and strain : a control perspective. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 80, No. 01.
- Luthans, F. (1998) *Organizational behaviour*. Eighth Edition. Singapore : Mcgraw-Hill. International Edition.
- Riggio, R.E. (2003) *Introduction to industrial/organizational psychology*, Fourth Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Robbert, Art. (2003) *A grand strategy for america*. Washington D.C : United States Institute of Peace Press.
- Robbins, Stephen P. (1998) *Organizational behavior: concepts, controversiess, application, 8th Ed*, Prentice-Hall International, Inc., New Jersey.
- Smet, B. (1994) *Psikologi kesehatan*. Jakarta : PT Grasindo.
- Spector, P.E. (1997) *Job satisfaction : application, assesment, causes and consequences thousand oaks*. California: Sage Publication.
- Subandi MA. (2002) *Psikoterapi pendekatan konvensional dan kontemporer*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjokrodipo B. (1999) *Tingkat kepuasan kerja terhadap sistem imbalan dan faktor pekerjaan di rumah sakit budi kemuliaan jakarta*. Tesis. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Wexley, K. N Dan Yukl, G.A. (1992) *Organizational behaviour and personnel psychology*. Home Wood Illinois, Richard D. Irwin Inc.