

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bidang kesehatan ialah sektor yang besar serta mahal baik di negara maju ataupun berkembang, dimana pihak konsumen (pasien) dan pemangku kepentingan memiliki harapan yang tinggi terhadap sektor kesehatan ini. Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan (*medical safety organization*) merupakan tempat pelayanan jasa dalam bidang kesehatan kepada masyarakat dengan tujuan didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan bentuk tindakan diagnosa, tindakan medis, pemeriksaan, hingga perawatan lainnya dengan batas sarana, teknologi, fasilitas, serta sistem yang tersedia lainnya.

Tujuan rumah sakit adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dengan menawarkan layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan harga terjangkau kepada anggota masyarakat. Pelayanan tersebut diprioritaskan untuk pemeliharaan, pemulihan, dan penyembuhan yang tentunya disampaikan secara terpadu. Maka, perlunya menyediakan sumber daya manusia berkualitas guna menyediakan perawatan serta layanan kesehatan yang baik pada pasien. Karena kualitas sumber daya manusia yang juga

penting untuk mengembangkan, menerapkan, dan mengatur organisasi hingga menentukan keberhasilannya, baik besar maupun kecil.

Rumah sakit harus memperhatikan beberapa faktor agar dapat berhasil di bidang kesehatan, khususnya dalam hal sumber daya manusianya karena salah satu aset yang tak terduga dan tidak diantisipasi dimana manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan dapat tumbuh untuk berkontribusi dalam terciptanya kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit juga harus mematuhi aturan tentang jumlah, kualifikasi, dan kepemilikan berbagai fasilitas serta tenaga kerja.

Kinerja yakni hasil akhir pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai berdasarkan dengan jumlah serta kualitas tanggung jawab yang dilimpahkan dalam waktu tertentu (Muis et al., 2018). Sehingga dengan memiliki kinerja yang berkualitas dapat menumbuhkan suatu harapan karena dengan adanya kinerja yang baik tentu dapat menciptakan hubungan harmonis bagi perusahaan maupun organisasi (Hidayat & Yusuf, 2021). Untuk memenuhi kewajiban dan tugas yang diberikan oleh rumah sakit, perawat rumah sakit harus bekerja dengan kualitas.

Rumah sakit juga dituntut guna menciptakan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas dan professional, karena untuk dapat meningkatkan kualitas dan mutu pada rumah sakit tentunya diperlukan target yang akan dicapai. Rumah sakit harus mampu membangun serta meningkatkan kualitas kinerja perawatnya. Beban kerja yang terlihat dari sifat

tugas dapat mempengaruhi kinerja perawat. Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan menurunnya produktifitas pada perawat tersebut. Beban kerja ialah beberapa kegiatan yang harus dilaksanakan dan diselesaikan oleh setiap pegawai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh sebuah organisasi (Nabawi, 2021).

Adanya beban kerja juga dapat mengakibatkan timbulnya stres kerja pada perawat yang dimana dikarenakan tugas dan profesi yang dimilikinya memiliki tanggung jawab besar. Perawat berinteraksi dengan pasien, rekan kerja, kolega, keluarga, dokter, dan peraturan rumah sakit saat melakukan pekerjaan mereka. Mereka juga berurusan dengan beban kerja yang terkadang mengganggu kondisi psikologis, fisik, dan emosional.

Kurangnya sumber daya manusia adalah faktor lain yang mendorong berkembangnya stres, seperti tugas dan perawat yang tidak seimbang, kebutuhan pasien yang tinggi dan tugas yang dianggap melebihi kemampuan atau kapasitas. Sehingga perawat dan staf medis lainnya dapat mengalami gangguan psikologis, kelelahan, bosan, emosi, perubahan suasana hati, dan stres akibat stres.

Saat ini stres menjadi bagian normal dari kehidupan dan tubuh dapat bereaksi terhadapnya dengan melindungi dirinya sendiri sebagai bagian dari mekanisme pertahanan. Namun, stres terlalu tinggi dapat berdampak negative karena menyebabkan menurunnya produktifitas kinerja, namun stres yang ringan dapat sedikit membantu dalam memusatkan perhatian sehingga dapat

lebih fokus. Karena itu, adanya tingkat stres pada tenaga medis harus selalu diperhatikan, dengan tingkat stres yang tinggi dapat berdampak pada kinerjanya sehingga mengalami penurunan dalam segi kuantitas maupun kualitas.

RSIA yang dapat diakses untuk perawatan ibu dan anak khususnya di Bekasi Utara yang berpenduduk 300.000 jiwa hanya tersedia tiga RSIA, salah satu RSIA tersebut yaitu Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola yang memiliki fasilitas mutakhir yang menawarkan perawatan ibu dan anak yang berlokasi di Pondok Ungu Permai Sektor V, Bekasi Utara. RSIA Viola juga menyediakan perawatan prenatal, postnatal. Operasi Caesar, unit perawatan intensif neonatal (NICU), serta berbagai layanan medis lain yang dibutuhkan oleh pasien ibu dan anak.

Temuan observasi dan survei awal yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola mendukung fenomena yang ada bahwa beban kerja perawat adalah akibat dari rutinitas dan jadwal kerja. Selain itu, jumlah tanggungan, tuntutan tugas, dan pekerjaan normal yang berulang juga dapat menyebabkan kelelahan fisik serta mental yang menandakan meningkatnya stres.

Pada observasi dan wawancara awal, 7 perawat berpartisipasi dalam membahas fenomena yang ada pada rumah sakit, termasuk beban kerja. Selain banyaknya keluhan dan tuntutan dari rekan kerja dan keluarga pasien, perawat sering menangani pasien yang tidak kooperatif yang ingin segera keluar dari rumah sakit atau menolak untuk disuntik. Hal ini dapat mempersulit perawat

untuk melakukan prosedur medis sehingga menimbulkan beban kerja perawat. sebanyak 4 perawat menyatakan merasa lelah saat bekerja akibat tugas yang harus mereka lakukan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan pasien yang membutuhkan banyak tenaga. Sebanyak 3 perawat mengatakan merasa terbebani secara mental dengan tugasnya untuk memastikan kesehatan dan keselamatan pasien yang dirasakan.

**Tabel 1.1 Jumlah Tempat Tidur dan Jumlah Perawat Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Tempat Tidur</b>	<b>Rata-rata Jumlah Perawat Setiap Shift</b>	<b>Perbandingan Perawat dengan Jumlah Tempat Tidur</b>
Juli	40	10-11	1 : 4
Agustus	40	10-11	1 : 3
September	40	10-11	1 : 4
Oktober	40	10-11	1 : 4
November	40	10-11	1 : 4
Desember	40	10-11	1 : 3

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa adanya ketidakseimbangan jumlah perawat dan tempat tidur yang tersedia, hal ini dapat diketahui bahwa satu orang perawat mengontrol atau menangani 3-4 tempat tidur (pasien) dalam bekerja, hal inilah yang berdampak pada beban kerja karena dapat mengakibatkan kelelahan. Jika dilihat dari Permenkes 262 / Menkes / per / VII / 1979. Menyatakan kebutuhan tenaga medis pada rumah sakit yakni jumlah tempat tidur dibandingkan dengan jumlah perawat, pada rumah sakit kelas C yakni 1 perawat : 1 tempat tidur dan pada Permenkes Nomor 340 tahun 2010 mengenai klasifikasi rumah sakit menyatakan pada rumah sakit kelas D memiliki perbandingan 2 perawat : 3 tempat tidur (Sartika, 2019).

Namun beban kerja yang dialami perawat bukan hanya terlihat dari banyaknya tugas, tapi juga adanya keluhan (*complain*) dari pasien yang terhadap kinerja perawat yang kurang optimal karena kecilnya inisiatif pada perawat dan beberapa perawat berperilaku kurang ramah terhadap pasien . Hal ini diilustrasikan pada tabel sebagai berikut :

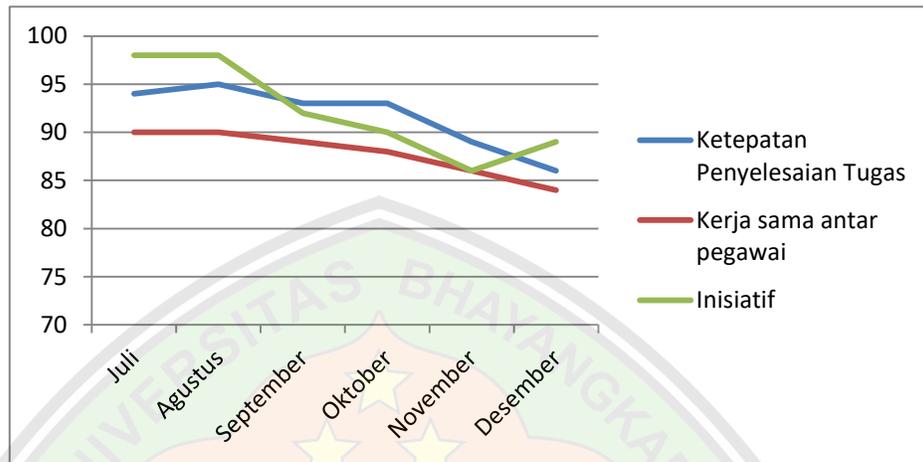
**Tabel 1.2 Jumlah Pasien Serta Keluhan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola**

Bulan	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan
Juli	1511	18%
Agustus	1495	22%
September	1515	15%
Oktober	1496	20%
November	1444	32%
Desember	1423	30%

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola

Dari tabel 1.2 diketahui bahwa adanya keluhan pada pasien dikarenakan ketidakpuasan yang dialami maupun diterima oleh para pasien terhadap kinerja perawat, hal ini adalah proyek dari rumah sakit itu sendiri untuk mengizinkan setiap pasien yang berkenan mengungkapkan keluhan pada pelayanan terutama perawat sehingga pihak rumah sakit dapat mengevaluasi keluhan tersebut setiap enam bulan ataupun setahun. Dengan adanya keluhan ini dapat menjadi indikasi adanya penurunan terhadap kinerja dikarenakan adanya beban kerja yang berlebih seperti waktu kerja, konflik kerja, dan sehingga dapat menyebabkan terjadinya stres kerja.

**Grafik 1.1 Penilaian Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola**



Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola

Dilihat dari grafik 1.1 diatas dapat diketahui bahwa adanya penurunan kinerja pada perawat, dapat dilihat bahwa dalam melakukan penyelesaian tugas pada bulan desember menurun hingga 86%, dan turunnya tingkat kerjasama antar perawat pada bulan desember sebesar 84%. Dimana target pada ketepatan penyelesaian tugas sebesar 100% dan kerjasama diharapkan menyentuh lebih dari 90%. Selain itu inisiatif para perawat juga mengalami penurunan dibulan desember sebesar 86%. Hal ini dapat menjadi pengingat bahwa kinerja perawat di RSIA Viola menurun yang mungkin berhubungan pada beban kerja dan stres yang mereka alami di tempat kerja.

**Tabel 1.3 Absensi Perawat Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola**

<b>Bulan</b>	<b>Tidak hadir (sakit)</b>	<b>Keterlambatan</b>
Juli	16,13%	12,9%
Agustus	12,9%	19,35%
September	16,13%	16,13%
Oktober	19,35%	19,35%
November	22,58%	22,58%
Desember	19,35%	25,8%

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola

Berdasarkan tabel 1.3 yang ada terlihat bahwasannya tingginya tingkat ketidakhadiran pada perawat meningkat pada triwulan ke empat hingga 19,35% sampai 22,58%, hal ini dikarenakan adanya indikator stres kerja pada perawat sehingga dapat mempengaruhi fisik pada perawat sehingga dapat menyebabkan sakit. Kemudian keterlambatan pada perawat juga meningkat, pada bulan desember sebesar 25,8% yang dimana hal ini dikarenakan adanya gangguan pada psikis perawat sehingga tingkat kedisiplinan waktu mengalami penurunan.

Adapun pentingnya stres kerja sebagai variabel intervening yaitu sebagai penghubung beban kerja dengan kinerja perawat yang dimana pihak rumah sakit tentunya mengharapkan kinerja perawat yang baik. Namun, jika beban kerja meningkat atau tinggi maka stres kerja pun ikut meningkat, sehingga berimbas terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu diharapkan beban kerja sebanding dengan standar jobdesk tiap karyawan. Sehingga stres kerja akan menurun dan menghasilkan kinerja yang baik dan tentunya dapat menentukan pihak rumah sakit agar mencapai tujuannya.

Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan di atas. Sehingga penulis mempertimbangkan untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan mengenai fenomena di latar belakang, Penulis akan membahas beberapa masalah yang ada, antara lain:

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja perawat pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola?
3. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola?

4. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui stres kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh beban kerja pada kinerja perawat
2. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh beban kerja yang berat terhadap stres kerja perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola
3. Untuk membuktikan ada tidaknya stres kerja berat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola
4. Untuk membuktikan pengaruh beban kerja pada kinerja perawat melalui stres kerja sebagai intervening

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola

Dengan penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat untuk Rumah Sakit Ibu dan Anak Vioa guna menjadikannya sebagai acuan dalam evaluasi mengenai suatu kebijakan, mempertimbangkan, dan mendapatkan masukan mengenai penilaian kinerja pada perawat.

## 2. Bagi Universitas

Menjadikan bahan keilmuan bagi orang-orang yang belajar di masa depan dan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya atau mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

## 3. Bagi Peneliti

Khususnya terkait dengan beban kerja dan kinerja perawat yang mengalami stres kerja sebagai intervensi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Viola, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memperdalam pemahaman.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada latar belakang mencakup permasalahan atau fenomena yang ada pada tempat penelitian, serta berisi tujuan, manfaat, serta rumusan masalah.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis meninjau literature tentang beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan, serta melanjutkan untuk menganalisis penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Penulis mencakup desain penelitian, tahapan proses penelitian, model konseptual yang digunakan dalam penelitian, variabel operasional, teknik pengambilan sampel, dan metodologi analisis data dalam bab ini.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini disertakan profil perusahaan atau organisasi, olah data, serta pembahasan penelitian

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan masalah, hingga saran.

