

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit merupakan sebuah tempat yang menjadi suatu tujuan dan suatu kebutuhan bagi masyarakat. Terlebih pelayanan dari sebuah rumah sakit di dalam negeri termasuk Indonesia merupakan sarana penunjang pelayanan kesehatan yang dengan bekerja keras dan akan selalu bersaing meningkatkan mutu terbaiknya. Mutu terbaik tercipta dengan instansi Rumah Sakit yang berlomba-lomba menciptakan service terbaiknya kepada pasien ,dikarenakan kepuasan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh di dalam kejayaan dan keberlangsungan sebuah Rumah Sakit untuk kedepannya.

Pelayanan terbaik sebuah Rumah Sakit tidak akan menjadi baik apabila tidak di dukung dari peranan dan kontribusi dari Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalamnya.SDM yang dimaksud ialah Dokter, Karyawan, dan Perawat yang berada di dalam Rumah Sakit tersebut.Sumber Daya Manusia di dalam Rumah Sakit merupakan unsur yang sangat penting karena merupakan sebuah aset utama di dalam memberikan sumbang tenaga, kreativitas, potensi dan usaha terhadap sebuah kemajuan daripada Rumah Sakit tersebut.

Di dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, pelayanan di Instalasi rawat inap adalah bagian pelayanan kesehatan yang dominan. Rawat inap merupakan pelayanan yang kompleks dan memberikan

kontribusi paling besar bagi kesembuhan pasien yang menjalani rawat inap. Terlebih berdasarkan data yang di peroleh terjadi lonjakan jumlah pasien yang cukup signifikan di tahun-tahun terakhir ini. Dewasa ini Sumber Daya Manusia yang mempunyai peran tertinggi diantaranya adalah tenaga perawat dan bidan yang menempati urutan jumlah terbanyak yaitu 40% (Dep.Kes.RI, 2005).

Anwar Prabu Mangkunegara (2009) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang telah di capai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya di dalam pekerjaan yang di embannya.

Kinerja sering kali menjadi satu masalah yang pelik yang di hadapi oleh suatu perusahaan atau organisasi dan kepuasan kerja menjadi faktor pendukungnya dikarenakan untuk memahami karyawannya yang selalu mengalami masalah terhadap kinerja nya yang tidak bisa di prediksi akan selalu baik atau menjadi buruk. Sebuah organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang terdidik dan berketrampilan tinggi untuk mendukung pengembangan perusahaan kedepannya.

Tuntutan kinerja yang tinggi oleh organisasi akan menyebabkan karyawan mengalami stress kerja dan beban kerja yang meningkat signifikan. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres menurut Handoko (2008) merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja.

Stres bisa berasal dari faktor internal dan faktor eksternal dimana faktor keduanya bisa mempengaruhi tingkat kinerja seorang karyawan suatu

organisasi. Apabila stres kerja tinggi maka kinerja cenderung turun dan produktivitas menjadi rendah. Akan tetapi apabila stres kerja rendah maka kinerja cenderung akan mengalami kenaikan atau tinggi dan produktivitas menjadi naik.

Dalam posisi ini ternyata stres kerja bukan merupakan satu-satunya variabel yang menjadi kendala daripada pengaruh buruk atau baiknya suatu kinerja seseorang. Dikutip dalam beberapa jurnal yang di kemukakan oleh para penulis beban kerja yang berlebihan ternyata juga membuat karyawan menjadi tidak konsisten terhadap kerjanya.

Pada hakikatnya kelancaran aktivitas suatu organisasi terlebih mengenai kinerja merupakan suatu keharusan dan sedikit banyak tergantung pada bagaimana jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan. Beban kerja menurut Peraturan Pemerintah RI No 97 yaitu rata-rata masing-masing jenis pekerjaan dalam jangka waktu tertentu, dimana dalam memperkirakan beban kerja dalam organisasi dapat dilakukan dengan perhitungan dan pengalaman.

Beban kerja menurut para ahli mempunyai beberapa definisi yang satu sama lain berbeda-beda. Menurut Permendagri No 12/2008 pengertian beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus di pikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali volume kerja dan volume waktu (Utomo, 2008). Kondisi dimana para pekerja tidak mampu mengimbangi antara tugas yang harus di selesaikan dengan kemampuan yang dimilikinya baik secara mental, kesehatan dan kesiapan.

Rumah Sakit Daerah Ambarawa merupakan sebuah rumah sakit yang terletak di jalur yang strategis milik dari pemerintah Kabupaten Semarang.

Dimana dengan jalur strategis tersebut memicu terjadinya peningkatan jumlah pasien yang di rawat terutama di bagian rawat inap. Dengan keadaan yang seperti itu mengharuskan perawat untuk menjadi tenaga yang serba bisa, mempunyai kreativitas tinggi, memiliki wawasan yang luas dan perilaku yang sopan dan santun terhadap pasien dengan demikian akan terciptanya kinerja yang baik .

Dari hasil wawancara kepada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa Kabupaten Semarang dan dari data berdasarkan jumlah pengunjung yang ditanya mengenai kinerja perawat ketika sedang menjalani proses rawat inap maka banyak yang mengalami ketidakpuasan terhadap kinerja daripada perawat yang bekerja.

Seperti misalnya perawat yang tidak cepat tanggap masuk kedalam kamar pasien dikarenakan sedang masuk ke kamar lain untuk mengurus pasien yang lain dikarenakan jumlah perawat di tiap ruang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang sedang di rawat. Kurangnya empati dari para perawat dan lain lain. Perawat kamar inap RSUD Ambarawa mengalami Beban Kerja dan Stres Kerja yang cukup tinggi.

Beban kerja merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugas yang dilakukan dalam keadaan normal dan dalam suatu jangka tertentu.

Pada kondisi tertentu beban kerja yang berlebih menjadi suatu tekanan yang bisa menurunkan kinerja dari seseorang yang bekerja. Dilansir dari sebuah web berita mengenai RSUD Ambarawa bahwa jumlah pasien yang tidak sebanding dengan jumlah perawat yang menangani di dalam ruang kamar rawat inap.

Losyk dalam Jojang (2015) mengemukakan bahwa Northwestern National Life Insurance pernah melakukan penelitian tentang dampak stres ditempat kerja, kesimpulannya yaitu satu juta absensi ditempat kerja berkaitan dengan masalah stres, 27% mengatakan bahwa aspek pekerjaan menimbulkan stres paling tinggi dalam hidup para pekerja, 46% menganggap tingkat stres kerja sebagai tingkat stres yang sangat tinggi, satu pertiga pekerja berniat untuk langsung mengundurkan diri karena stres dalam pekerjaan dan 70% berkata stres kerja telah merusak kesehatan fisik dan mental pekerja.

Data ketenagaan yang diambil pada tahun 2017 dari Bidang Keperawatan RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang berjumlah 150 orang dengan uraian sebagai berikut: SPK: 6 orang (4,3%); AKPER dan AKBID: 122 orang (81,7%); Bidan: 10 orang (7,5%); S1: 12 orang (8,6%), dengan kapasitas tempat tidur 226 tempat tidur, jumlah ruang rawat inap adalah 11 ruang sudah termasuk ruang intensif.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pasien Masuk RSUD Ambarawa 2017**

Data Pasien Masuk Tahun 2017	
JANUARI	938
FEBRUARI	937
MARET	1133
APRIL	1018
MEI	1223
JUNI	1133
JULI	1126
AGUSTUS	1173
SEPTEMBER	1059
OKTOBER	1173
Total	13.115

Sumber : Rekam Medik RSUD Ambarawa,2017

Berdasarkan data jumlah pasien masuk dapat disimpulkan bahwa setiap bulan jumlah pasien mengalami penambahan jumlah yang signifikan, akan tetapi tidak adanya penambahan jumlah perawat sehingga dirasa beban kerja menjadi sangat memberatkan.

Dalam pelaksanaannya, setiap kepala ruang diberikan kewajiban untuk menilai kinerja perawatnya. Dimana ini menjadi dasar acuan dari penulis untuk meneliti item kinerja adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Kinerja Perawat RSUD Ambarawa tahun 2017**

No	Item	Baik	Cukup	Kurang
1.	Hasil Kerja (Kinerja)	30,5%	31,5%	38%
2.	Kesiapan Pelaksanaan Tugas	36%	38,5%	25,5%
3.	Kecepatan dalam bekerja	44,4%	32%	23,6%
4.	Daya tanggap	26%	36%	38%
5.	Emphaty	34%	24%	42%
6.	Kerja inovatif	30%	37%	33%
7.	Kehandalan	26%	37%	36%

Data Sumber : Data Kepala Perawat RSUD Ambarawa 2017

Hasil pendataan yang dilakukan bagian Rekam Medik mendapatkan data jumlah pasien masuk tahun 2017 berjumlah 13.115 orang. Berdasarkan penilaian kinerja yang dilakukan oleh Kepala Perawat RSUD Ambarawa diperoleh data bahwa komponen hasil kerja atau kinerja masih menunjukkan nilai kurang atau dapat dikatakan terjadi penurunan kinerja sebesar 38%.

Dengan data tersebut maka penulis mengambil satu komponen yaitu kinerja untuk dilakukan penelitian. Jumlah nilai rata-rata BOR (*BedOccupation Rate*) tahun 2016 adalah: 66,87% dari keseluruhan jumlah perawat RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang tersebut mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda dan lamanya masa kerja serta pengalaman yang diperoleh dapat

menambah beban kerja perawat dan menjadi pemicu terhadap munculnya stres kerja.

Stres kerja yang dialami oleh perawat Rumah Sakit Daerah Ambarawa diyakini telah sedikit banyak menjadi satu persoalan polemik yang sangat mengganggu kinerja perawat kepada pasiennya. Stres yang dialami perawat bisa di karenakan konflik peran.

Konflik peran merupakan suatu konflik yang terjadi saat kita sedang bersamaan menjalani keadaan peran secara bersama-sama. Dimana ada tekanan yang terjadi dan menjadikan munculnya stres yang berakibat pada kualitas kinerja karyawan terutama perawat.

Pada kasus perawat di Rumah Sakit Daerah Ambarawa konflik peran ganda menjadi satu titik penyebab stres tertinggi karyawan. Dimana mereka yang posisinya bekerja sebagai perawat akan tetapi punya peran di rumah sebagai ibu yang mempunyai anak. Sebagai anak yang harus mengurus orang tuanya dan lain sebagainya.

Shift kerja menjadi salah satu penyebab stres kerja itu sendiri. Shift kerja atau kerja shift didefinisikan sebagai pembagian waktu kerja tertentu yang telah di tentukan oleh organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya shift kerja menjadi sesuatu yang meningkatkan stres daripada perawat dikarenakan jadwal kunjung (visit dokter).

Sebagaimana diungkapkan oleh Nilvia (2002) bahwa Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan kemampuan sumber daya manusia suatu organisasi, karena

dengan kepuasan kerja yang dirasakan maka seorang karyawan mampu bekerja secara optimal. Sullivan & Bhagat (1992) menyebutkan bahwa banyak penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dalam suatu organisasi. Sehingga dampak daripada menurunnya kepuasan kerja ialah kinerja yang semakin menurun.

Berdasarkan penelitian terdahulu Beban kerja dan Stres kerja terbukti positif signifikan berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Hal tersebut di buktikan dengan sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Anggit Astianto dan Heru Suprihadi (2014) dalam sebuah jurnal yang mengangkat ulasan tentang bagaimana Stres kerja dan Beban kerja mempengaruhi Kinerja karyawan.

Disisi lain terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Sinta Monika dalam penelitiannya yang berjudul "Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Galamedia Bandung Perkasa" terdapat kesimpulan yang menyatakan bahwa Beban kerja dan Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan , inilah yang menjadi polemik research gap dari penelitian ini.

Untuk itu saya sebagai penulis akan mengangkat perawat di RSUD Ambarawa sebagai objek yang menjadi bahan penelitian saya. Dengan berdasarkan pada jurnal penelitian terdahulu saya sebagai peneliti akan melakukan sebuah penelitian berjudul "PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Perawat Di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang)".



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ambarawa?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ambarawa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis manfaat penelitian ini yaitu :

Diharapkan untuk kedepan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama manajemen tentang pengaruh beban kerja dan stres kerja yang berkaitan dengan kepuasan kerja terutama pada kinerja perawat.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi sebagai bahan masukan SDM terutama perawat yang bekerja di RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang mengenai beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan referensi berupa informasi bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan informasi dan sebagai pembanding tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat