

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini kita hidup di era globalisasi. Perkembangan globalisasi semakin meningkat dengan cepat tanpa kita sadari dan ketahui. Dengan perkembangan globalisasi tentunya mempengaruhi banyak hal, salah satunya yaitu perkembangan pada suatu instansi. Setiap instansi tentu memiliki visi yang harus diwujudkan. Untuk mencapai visi dari suatu instansi tentunya dibutuhkan keefektifan dan keefesienan dalam berbagai hal termasuk sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan orang yang bekerja di dalam suatu instansi yang bertanggung jawab menjalankan tugas dan wewenang yang diberikan oleh instansi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena berhasil atau tidaknya suatu instansi dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia. Oleh karena itu, suatu instansi harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia jika ingin tujuan dari instansi dapat berhasil dan dicapai. Namun pada kenyataannya masih terdapat tuntutan tugas, standarisasi dengan jenis pekerjaan yang diberikan oleh instansi membuat individu tersebut tidak dapat bekerja secara optimal.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kemajuan serta perkembangan suatu instansi. Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan

kewajiban yang diberikan kepadanya (Arifin et al, 2019). Kinerja karyawan dapat dijadikan sebagai penilaian atas diri karyawan tersebut. Semakin baik kinerja karyawan maka akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu instansi. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya yaitu faktor individual (keahlian dan kemampuan, latar belakang, demografi), faktor psikologis (sikap kepribadian, persepsi dan motivasi), dan faktor organisasi (kepemimpinan, sumber daya dan penghargaan). Untuk meningkatkan kinerja karyawan, suatu instansi harus dapat memperhatikan beban kerja karyawan.

Beban kerja yang dirasakan karyawan berbeda-beda karena masing-masing karyawan memiliki jenis pekerjaan dan banyak pekerjaan yang berbeda pula. Beban kerja menurut Mahawati (2021) ialah sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja baik berupa fisik maupun mental yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam hal ini artinya seorang karyawan memiliki pekerjaan/tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Ketika seorang karyawan dapat menyelesaikan setiap tugasnya maka hal tersebut tidak disebut sebagai beban kerja. Namun sebaliknya apabila karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan maka hal tersebut disebut sebagai beban kerja. Hal yang harus dihindari adalah adanya beban kerja yang terlalu berlebihan seperti tidak seimbang antara banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang menyebabkan kinerja karyawan menurun, atau adanya beban kerja yang terlalu rendah yang diakibatkan oleh sedikitnya pekerjaan dengan banyaknya jumlah karyawan

sehingga akan mengakibatkan rasa monoton dan kebosanan. Tingkat beban kerja yang tinggi dapat berpengaruh terhadap stres kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Septian Nugroho & Edy Raharja (2018) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada suatu rumah sakit.

Stres kerja merupakan suatu tekanan yang dirasakan oleh karyawan karena adanya pekerjaan yang berlebihan. Karyawan akan merasakan tekanan apabila pekerjaan tersebut melebihi batas kemampuan karyawan. Stres dapat mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Stres juga dapat berdampak terhadap kesehatan karyawan dimana karyawan akan mudah sekali jatuh sakit. Hal lain yang timbul dari adanya stres yaitu ketidakstabilan emosi, karyawan akan mudah marah-marah yang memungkinkan akan seringnya melakukan kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sumber penyebab stres atau stressor menurut Noordiansah (2018), dapat digolongkan antara lain stres yang berasal dari luar organisasi, stres dalam organisasi, stres dari kelompok dan stres dari dalam diri. Namun pada dasarnya, stres tidak selalu berdampak negatif. Terdapat stres yang memiliki dampak positif terhadap karyawan. Stres dibedakan menjadi dua yaitu eustress dan distress. Eustress merupakan hasil respon karyawan yang bersifat positif, sedangkan distress merupakan hasil respon karyawan yang bersifat negatif. Luthan (2008:247) mengatakan bahwa stres bukanlah sekedar ketegangan syaraf, stres dapat memiliki konsekuensi yang positif, stres bukanlah sesuatu yang harus dihindari, dan tidak adanya stres sama

sekali adalah kematian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ihsan dkk (2018) mengatakan bahwa stres memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

Selain beban kerja dan stres kerja, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan faktor yang penting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Disini yang dimaksud lingkungan kerja adalah seluruh sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja, meliputi fasilitas, tempat bekerja, kebersihan, ketenangan, pencahayaan, termasuk hubungan kerja antar orang-orang yang ada di tempat tersebut (Nazaya dan Suwarsi, 2018). Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Masing-masing lingkungan kerja saling mempengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang ada di sekitar tempat karyawan bekerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung (Ihsan dkk., 2018). Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik itu hubungan antar karyawan maupun hubungan karyawan dengan atasan (Aslami dan Absah, 2018:477). Penjelasan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya,2017) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Dengan banyaknya pelayanan yang diberikan, maka rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas terutama untuk bagian perawat. Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Perawat harus bekerja setiap hari dan melayani pasien 24 jam sehingga perawat harus memiliki keahlian di bidangnya agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Berdasarkan kesehariannya perawat memiliki fungsi asuhan keperawatan seperti mengkaji kebutuhan pasien, melakukan rencana perawatan dan mengevaluasi hasil asuhan keperawatan. Perawat dituntut untuk dapat memahami setiap keluhan pasien, memperhatikan kebutuhan pasien, menangani pasien sesuai dengan prosedur serta merawat pasien dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan klasifikasi perumahan sakitan di Indonesia rumah sakit dibedakan menjadi empat bagian yaitu rumah sakit tipe A,B,C dan D. Rumah sakit dengan tipe yang lebih tinggi memiliki pengayoman yang lebih luas. Salah satu rumah sakit tipe C yang ada di Surabaya adalah rumah sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Rumah sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat serta memiliki beberapa kategori ruangan dengan pelayanan dan fasilitas

yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada bagian rawat inap. Terdapat beberapa ruangan rawat inap diantaranya ruangan rawat inap ICU, rawat inap anak, rawat inap bedah, rawat inap bersalin, rawat inap penyakit dalam, dan rawat inap penyakit infeksius. Jumlah tempat tidur rawat inap yang dimiliki sebanyak 111 tempat tidur. Perawat pada bagian rawat inap berjumlah sebanyak 55 perawat. Pembagian jam kerja perawat dibedakan menjadi tiga shift bagian yaitu shift pagi, sore dan malam. Masing-masing shift memiliki jam kerja selama 8 jam.

Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja Perawat

Shift	Jam Kerja
Pagi	07.00 – 14.00
Sore	14.00 – 21.00
Malam	21.00 – 07.00

Hasil wawancara dengan beberapa perawat mengatakan bahwa setiap ruangan memiliki 12 perawat dengan pembagian setiap shift diisi oleh 2-3 orang perawat. Setiap ruangan memiliki kepala ruangan atau penanggung jawab. Metode penanganan yang digunakan pada rumah sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya ialah metode tim sehingga target penanganan pasien setiap harinya adalah sesuai dengan jumlah pasien yang masuk pada hari itu. Kegiatan yang dilakukan perawat setiap harinya adalah seperti menanyakan setiap keluhan pasien, melakukan injeksi, memasang dan mengganti infus, melakukan perawatan luka, timbang terima pasien dari

dinas malam ke dinas pagi dan melakukan edukasi pada saat kepulangan pasien.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2022

Bulan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Total
Januari	232	630	862
Februari	223	552	775
Maret	191	456	647
April	209	492	701
Mei	208	562	770
Juni	214	674	888
Juli	257	672	929
Agustus	196	652	848
September	252	639	891
Oktober	289	762	1.051
November	253	703	956
Desember	254	608	862

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap bulannya jumlah pasien mengalami fluktuasi. Meningkatnya jumlah pasien setiap bulannya tidak seimbang dengan jumlah perawat yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa perawat, mereka mengatakan bahwa beban kerja yang dimiliki cukup tinggi. Pasien yang masuk setiap harinya

diperkirakan berjumlah 20-30 pasien. Perawat rawat inap dituntut untuk dapat bekerja secara maksimal karena setiap harinya mereka akan berhadapan dan menangani pasien secara langsung dan melakukan beberapa penanganan yang diulang. Tugas pokok perawat rawat inap yaitu mulai dari tindakan tidak langsung kepada pasien diantaranya pengkajian, analisis data, merumuskan diagnosa keperawatan dan mendampingi visite dokter serta melakukan tindakan langsung kepada pasien. Perawat mengatakan bahwa mereka sering merasakan kelelahan dan terkadang melakukan kesalahan saat menangani pasien dikarenakan banyaknya pasien yang harus ditangani dalam waktu yang cepat. Akibat dari kelelahan tersebut menyebabkan perawat memiliki konsentrasi yang rendah sehingga berdampak terhadap kinerja perawat. Pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa total kunjungan pasien setiap bulannya mengalami beberapa kali kenaikan dan penurunan. Pada bulan Januari total kunjungan pasien sebanyak 862 pasien. Sedangkan pada bulan Februari total kunjungan pasien menurun menjadi 775 pasien, begitu juga pada bulan Maret yang mengalami penurunan lagi menjadi 647 pasien. Pada bulan April - Juli total kunjungan pasien selalu mengalami kenaikan setiap bulannya. Pada bulan Agustus kembali terjadi penurunan menjadi 848 kunjungan pasien. Pada bulan September total kunjungan pasien mengalami kenaikan sebanyak 891 pasien. Kemudian pada bulan Oktober jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan yang sangat signifikan yaitu mencapai 1.051 pasien. Selanjutnya pada bulan November – Desember jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yaitu pada

bulan November sebanyak 956 pasien dan pada bulan Desember sebanyak 862 pasien. Apabila tuntutan tugas semakin tinggi maka hal tersebut akan menjadi beban kerja yang tinggi dan menjadi sumber penyebab stres bagi perawat.

Tabel 1.3 Absensi Perawat Tahun 2022

Bulan	Keterangan		
	Sakit	Izin	Cuti
Januari	2	0	1
Februari	0	2	0
Maret	0	0	0
April	0	3	0
Mei	3	0	0
Juni	0	2	0
Juli	0	0	3
Agustus	0	0	1
September	3	2	1
Oktober	0	0	1
November	0	4	0
Desember	0	0	0
Jumlah	8	13	7

Dari tabel di atas dapat diketahui banyaknya perawat yang melakukan izin dan cuti serta mengalami sakit. Tingkat kenaikan absensi

perawat diduga karena adanya stres kerja. Stres yang berlebihan dapat berdampak terhadap kesehatan dan kondisi fisik seseorang. Stres yang dialami oleh perawat dikarenakan adanya kemampuan tugas yang berlebihan sehingga menimbulkan tekanan bagi perawat. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terlebih jika perawat menangani pasien pada ruang VIP dan VVIP. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, stres yang dialami perawat yaitu berasal dari luar organisasi seperti adanya beberapa perawat yang memiliki permasalahan keluarga namun mereka dituntut untuk bersikap profesional dan tetap menjalankan tanggung jawabnya. Sehingga dalam keadaan apapun perawat harus dapat menangani pasien dengan baik dan sabar, harus selalu tersenyum di depan pasien dan mampu mendengarkan setiap keluhan pasien. Faktor lain penyebab stres yang dialami perawat adalah karena adanya perbedaan karakter dari masing-masing pasien yang ditangani. Terkadang perawat harus berhadapan dengan pasien yang sangat cerewet dan mudah marah-marah dan ditambah dengan keluarga pasien yang tidak kooperatif. Dengan adanya hal tersebut menyebabkan perawat sering bertukar shift dengan perawat lainnya untuk mengurangi rasa kelelahan dan rasa bosan yang dialami. Dalam hal ini, perawat harus dapat mempertahankan tingkat produktivitasnya.

Hal lain yang terjadi pada rumah sakit tingkat III Brawijaya Surabaya yaitu terkait lingkungan kerja. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan serta produktivitas karyawan.

Hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa perawat yaitu bahwa terkadang masih sering terjadi kesalahan pemahaman dan miss komunikasi antara perawat satu dengan perawat yang lainnya karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan. Dari sini maka dapat menimbulkan hubungan yang kurang baik antara perawat yang satu dengan perawat yang lainnya. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap kenyamanan dan produktivitas perawat dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, adanya beberapa fasilitas yang belum lengkap seperti CT-Scan juga sangat mempengaruhi kinerja perawat karena mereka harus membuat rujukan untuk pasien tersebut ke rumah sakit lain.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Sebagai penerapan ilmu yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi Rumah Sakit
Sebagai bahan masukan terkait dengan permasalahan beban kerja, stres kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan agar terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas serta demi lebih meningkatnya kemajuan rumah sakit.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai sumber informasi dan bahan perbandingan pada penelitian selanjutnya.