

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam berbagai bidang, khususnya kehidupan organisasi, komponen sumber daya manusia merupakan masalah utama yang ada dalam setiap aktivitas. Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat strategis dan fundamental dalam organisasi. Sumber daya manusia berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Setiap badan usaha atau pemerintahan sangat menghargai sumber daya manusia yang dimilikinya. Memberikan kontribusi sebaik - baiknya dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Mendukung terlaksananya tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu yang mampu memperlihatkan perilaku kerja yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Sanjaya, 2012:156). Oleh karena itu, setiap organisasi diharapkan untuk mampu mengembangkan potensi sumber daya manusianya agar dapat mencapai kinerja yang maksimal guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja merupakan pernyataan tingkat dalam melaksanakan suatu kegiatan/program untuk memenuhi sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang dituangkan dalam strategi suatu organisasi (Mansyur et al., 2022). Kinerja mengacu pada pelaksanaan dan peningkatan suatu kegiatan sesuai dengan tugasnya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sedangkan (Arifin et al., 2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang secara

kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Menurut (Fadli et al., 2020) kinerja organisasi adalah ukuran efektivitas keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan setiap kelompok melalui upaya sistematis dan peningkatan kemampuan organisasi secara terus menerus. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan serius bagi manajemen, karena keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja SDM yang ada didalamnya.

Terdapat beberapa unsur yang mempengaruhi kinerja pegawai, pertama yaitu faktor individu seperti kemampuan, keterampilan, latar belakang, dan demografis. Aspek kedua adalah psikologis yang meliputi persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stress kerja. Aspek ketiga yaitu organisasi yang meliputi kepemimpinan, kekuasaan, kompensasi, konflik, struktur organisasi, desain pekerjaan dan desain organisasi (Gibson, 2008). Terdapat aspek yang mempengaruhi kinerja adalah beban kerja, terdapat komponen eksternal individu yang berkontribusi terhadap permasalahan kinerja akibat beban kerja berlebih yang ditanggungnya. Karyawan harus mengeluarkan lebih banyak energi dari pada biasanya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Adapun aspek lain yang mempengaruhi kinerja adalah kesan dukungan organisasi, apabila karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterima tinggi, maka karyawan tersebut menyatukan keanggotaan sebagai organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan

persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Oleh karena itu diharapkan untuk organisasi agar dapat memberikan dukungan dan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawannya, karena dua faktor tersebut tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan tetapi juga dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Rumah sakit adalah perusahaan yang berorientasi pada layanan. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu kriteria penentu citra dan mutu rumah sakit. Sebab, keperawatan merupakan profesi yang paling banyak bertemu dengan pasien dan keluarganya. Selain itu, seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban perawat, tuntutan terhadap pelayanan keperawatan yang berkualitas juga meningkat. Oleh karena itu, mutu pelayanan perawat harus terus di tingkatkan supaya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan suatu organisasi tercapai secara keseluruhan. Perawat merupakan sumber daya manusia yang paling banyak berhubungan langsung dengan pasien, sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung, merupakan salah satu rumah sakit umum tipe B milik pemerintah dan sekaligus sebagai rumah sakit pendidikan di Kabupaten Tulungagung. RSUD Dr. Iskak Tulungagung merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di suatu daerah. Pada dasarnya kinerja itu sendiri dapat diartikan sebagai

gambaran pencapaian pelaksanaan (achievement) suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional organisasi (efforts) yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berada pada suatu organisasi baik secara kuantitas dan kualitas, sesuatu yang dikerjakan sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya, legal dan tidak melanggar hukum, etika dan moral. Oleh karena itu kinerja keperawatan memberi kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Fenomena yang terjadi, seringkali karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung menunjukkan kinerja kurang optimal. Hal tersebut dapat tergambarkan pada tindakan, yaitu penilaian hasil kerja karyawan yang menurun. Terdapat data nilai capaian hasil kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung periode tahun 2021-2023, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Keperawatan periode 2021-2023 di RSUD Dr. Iskak Tulungagung**

Indikator yang dinilai	Target	Capaian			Bobot (%)	Nilai hasil kinerja {(capaian/target)x bobot}		
		2021	2022	2023		2021	2022	2023
Melakukan asuhan keperawatan yang dikerjakan	5000 pasien	2235	1743	1957	40%	17,8	13,9	15,6
Kelengkapan dokumen asuhan keperawatan	5000 dokumen	2231	1739	1927	20%	8,9	6,9	7,7
Pengisian asesmen awal/ulang keperawatan 1x24(Terisi 1x24 = 80 – 100, 2x24 = 60 – 80)	100	83	74	78	20%	16,6	14,8	15
Complain pelanggan internal atau external RS (Tidak ada Komplain = 100, 1 Komplain = 90, 2 Komplain = 85)	100	85	90	90	20%	17	18	18
<b>TOTAL NILAI KINERJA</b>					100%	60,3	53,6	56,3

*Sumber : Kepala Perawat RSUD Dr. Iskak Tulungagung*

Berdasarkan data diatas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung memiliki target pada setiap indikator penilaian kinerja keperawatan, dapat dilihat nilai tertinggi kinerja keperawatan pada tahun 2021 sedangkan nilai terendah pada penilaian kinerja adalah tahun 2022 pada tahun 2023 mengalami kenaikan penilaian kinerja tidak signifikan. Hal ini terjadi karena kinerja dari setiap perawat masih belum optimal, kurangnya efektivitas dan efisiensi kerja sehingga terjadi penurunan nilai

kinerja keperawatan. Hal tersebut terjadi karena lambatnya pengelolaan dokumen asuhan seperti melakukan penetapan diagnosa pasien dan melakukan perencanaan pasien. Selain tugas utama seorang perawat terdapat tugas tambahan yang diberikan organisasi kepada perawat yang menjadi beban perawat dan menjadi salah satu faktor penghambat tercapainya target kinerja seperti menyelesaikan laporan keperawatan bulanan, menghadiri pertemuan yang diselenggarakan oleh organisasi dan membimbing mahasiswa magang yang terdapat pada RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Terdapat tugas perawat diluar rumah sakit seperti pemberdayaan masyarakat, menjalin kemitraan dengan perawat kesehatan di puskesmas daerah serta melakukan penyuluhan dan konseling di Masyarakat.

Dari data diatas terdapat permasalahan pada beban kerja perawat yang menyebabkan kurang maksimal dalam berkerja. Irawati Rusda & Carollina Arimbi Dini, (2019) menyatakan beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam waktu yang ditentukan. Oleh karena itu banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang perawat menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Perawat RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyatakan argumentasi bahwa fakta beban kerja yang diberikan oleh pimpinan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan kepada karyawan. Permasalahan beban kerja dalam perusahaan ini sebagai salah

satu faktor kurang optimal kinerja pegawai. Nabawi Rizal, (2019) menyatakan bahwa beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksiemosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut didukung oleh *gap research* pengaruh beban kerja terhadap kinerja yang didapatkan oleh penelitian (Asriani Diah et al., 2018) menyatakan hasil analisis statistik yang diperoleh, diketahui bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian (Fransiska & Tupti, 2020) menyatakan hasil analisis statistik bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan secara baik melibatkan sumber daya manusia. Diantara sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien adalah perawat. Jumlah perawat adalah yang paling dominan diantara sumber daya manusia lainnya. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan bahwa perawat adalah proporsi tenaga yang besar di rumah sakit, diperkirakan sekitar 75% personel adalah perawat (Nurjanah & Sakka, 2017). Melihat presentase

yang begitu besar dalam pelayanan keperawatan, tenaga keperawatan dapat dikatakan aset bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan keperawatan memberikan pelayanan selama 24 jam penuh kepada pasien dapat mempengaruhi mutu yang di rasakan oleh pasien. Sehingga sangat perlu diperhatikan beban kerja yang akan dialami oleh perawat dalam memberikan layanan kesehatan. Analisa beban kerja dapat dilihat dari aspek seperti tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utama dan fungsi tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerja dengan baik. Terdapat data jam kerja perbulan yang harus diselesaikan oleh perawat :

**Tabel 1.2 Jumlah Jam Kerja Perawat Irna Bougenvile**

<b>Produktifitas</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Jumlah Jam Kerja</b>	<b>Total Jam Kerja Perbulan</b>
Shift Pagi	07.00 – 14.00	7jam	154
Shift Sore	14.00 – 21.00	7jam	154
Shift Malam	21.00 – 07.00	10jam	220

Sumber : Presensi perawat perbulan

Dari hasil jumlah jam kerja perawat tersebut dapat dijadikan dasar untuk mengetahui proporsi waktu yang di digunakan untuk kegiatan keperawatan secara langsung, tidak langsung maupun pribadi, pola beban

kerja perawat pelaksana dengan waktu jadwal jam kerja, dan mengetahui jumlah kebutuhan tenaga perawat di rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan diperoleh bahwa Irna Bougenville merupakan ruang perawatan perawatan penyakit Saraf, Jantung, Neurologi Kemoterapi dan ruang perawatan *High Care Unit*. Pada unit irna bougenville memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 14 buah dengan tipe kelas I dan 20 dengan tipe kelas II dengan jumlah tenaga perawat di instalasi rawat inap sebanyak 32 orang. Berdasarkan Permenkes No. 56 tahun 2014 bahwa perbandingan tenaga perawat dengan tempat tidur sesuai pada instalasi rawat inap. Artinya jika dibandingkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 56 tahun 2014 maka perawat memiliki beban kerja yang tinggi.

Faktor selanjutnya yang perlu diperhatikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah persepsi dukungan organisasi. Menurut (Neves & Eisenberger, 2014) persepsi dukungan organisasi adalah semua tentang persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Persepsi dukungan organisasi dapat dilihat dari penghargaan yang diterima karyawan, kesempatan pengembangan kemampuan, kondisi kerja, serta kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan hidup karyawan (Susmiati & Sudarma, 2015:85). Dengan adanya hal tersebut maka para pimpinan dan manajer perlu memahami tingkat dukungan organisasi yang dirasakan karyawan untuk meningkatkan

kinerja, karena persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dapat menimbulkan berbagai konsekuensi terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang tinggi maka akan mengalami peningkatan dalam kinerja, dan sebaliknya karyawan dengan persepsi dukungan organisasi yang rendah maka karyawan akan mengalami penurunan kinerja. Argumentasi tersebut didukung oleh penelitian dari (Kurniawan Sekti et al., 2022) yang menyatakan Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Perawat akan memiliki kemauan yang kuat dan besar untuk menyelesaikan tanggung jawabnya yang telah diberikan oleh rumah sakit, kemauan yang kuat seperti inilah yang akan muncul akibat terdapatnya suatu dorongan dari dalam diri seorang perawat untuk ikut serta memberikan pengaruhnya dalam memajukan organisasi serta perawat akan dengan senang memberikan segalanya untuk rumah sakit karena terdapat rasa nyaman serta bahagia dalam melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh motivasi kerja yang tinggi yang telah dimilikinya. Rumah sakit perlu melakukan tindakan yang serius agar dapat lebih menekankan perawatnya bahwa dalam bekerja harus memiliki kinerja yang baik agar dapat mencapai tujuan dan kesuksesan.

Kinerja perawat yang optimal pada suatu rumah sakit dapat ditunjukkan pada pelayanan yang baik, minimalnya tingkat kesalahan dalam

bekerja, kerjasama diantara karyawan perusahaan dapat terjaga. Penelitian ini menggunakan variabel beban kerja dan persepsi dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung
2. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi dapat berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Dr. Iskak Tulungagung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung
2. Menganalisis Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dapat terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Tulungagung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai pengaruh beban kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah Dr. Iskak Tulung Agung

##### **2. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat**

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam pengaruh beban kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah Dr. Iskak Tulung Agung

##### **3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu manajemen mengenai pengaruh beban kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah Dr. Iskak Tulung Agung

##### **4. Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui pengaruh beban kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja perawat di rumah sakit umum daerah Dr. Iskak Tulung Agung