

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pada beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kesehatan mental dan kesejahteraan tenaga kesehatan semakin meningkat seiring dengan tingginya tuntutan pelayanan kesehatan modern. Karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan yang baik akan menunjukkan emosi positif dalam bekerja, keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaan, kemampuan membangun hubungan sosial yang positif dengan rekan kerja, pemaknaan terhadap pekerjaan sebagai sesuatu yang bernilai, serta adanya pencapaian atau keberhasilan dalam tugasnya (Donaldson et al., 2022). Profesi perawat sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien memiliki beban kerja fisik maupun emosional yang tinggi (Ibrahim et al., 2025), sehingga kesejahteraan mereka menjadi faktor penting yang harus selalu diupayakan rumah sakit. Pada praktiknya profesi perawat memiliki peran krusial dalam sistem pelayanan kesehatan karena diklaim memiliki peran utama dalam memberikan perawatan langsung kepada pasien (Widjaja, 2025).

Fenomena mengenai kesejahteraan karyawan (*employee well being*), khususnya perawat dewasa ini mendapatkan perhatian dari pemerintah Indonesia karena kerentanannya terhadap *burnout* yang pada gilirannya membutuhkan intervensi kesejahteraan kerja. Di lansir dari laman berita iSafety Magazine, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menerbitkan langkah-langkah konkrit untuk mencegah terjadinya burnout pada tenaga kesehatan, misalnya dengan memperkuat dukungan psikologis, mengatur beban kerja, serta

meningkatkan sistem perlindungan bagi tenaga kesehatan (iSafety Magazine, 2024).

Hal ini menunjukkan bahwa kesejahteraan tenaga kesehatan, termasuk perawat, tidak hanya menjadi isu personal tetapi juga telah menjadi perhatian dalam kebijakan nasional karena berdampak langsung terhadap kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Pada praktiknya, kesejahteraan perawat (*nurse well being*) semakin menarik dibahas seiring dengan meningkatnya kasus stres kerja di kalangan tenaga kesehatan (Jarden et al., 2021). Di bidang keperawatan, kesejahteraan karyawan memiliki peran strategis karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, keselamatan mereka, serta retensi para perawat (Halim dan Paramarta, 2024). Penelitian terbaru oleh Lestari *et al.* (2025) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tingkat kesejahteraan perawat yang tinggi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien hingga 32% dibandingkan rumah sakit dengan kesejahteraan perawat yang rendah.

Namun demikian, kesejahteraan perawat tidak selalu berada pada kondisi optimal mengingat profesi ini memiliki beban emosional yang tinggi. Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara stres kerja dan kesejahteraan perawat secara terpisah (Laksono et al., 2023; Yulyanti et al., 2025). Penelitian yang dilakukan oleh Lelyana dan Sarjito (2025) mengungkapkan bahwa tenaga medis di rumah sakit yang memiliki beban kerja tinggi, minimnya dukungan organisasi, serta akses terhadap layanan kesehatan mental yang tidak memadai lebih cenderung mengalami kelelahan dan penurunan kualitas kesejahteraan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, hasil wawancara dengan dua perawat non PNS senior di rumah

sakit Surabaya menunjukkan adanya kesenjangan kesempatan berkembang antara rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri, terutama berkaitan dengan usia dan pengalaman kerja yang memengaruhi peluang promosi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan perawat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor multidimensional (Zheng et al. 2015).

Perawat yang tidak mengalami *well-being* umumnya menunjukkan kondisi psikologis yang kurang optimal, seperti perasaan kewalahan (*feeling overwhelmed*), mengalami tekanan dan stres berkepanjangan (*feeling stressed*), serta munculnya perasaan terisolasi dalam lingkungan kerja (*feeling alone*). Selain itu, sebagian perawat juga merasa kurang siap dalam menghadapi tuntutan profesional (*inadequately prepared*), terutama ketika harus menangani tanggung jawab klinis yang kompleks (Jarden et al., 2021).

Tingginya angka turnover perawat menjadi salah satu permasalahan yang masih sering terjadi di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2023) menunjukkan bahwa angka turnover perawat di Rumah Sakit Swasta Surabaya selama tahun 2020–2022 mengalami fluktuasi, yaitu sebesar 4% pada tahun 2020, meningkat menjadi 8% pada tahun 2021, dan sebesar 6% pada tahun 2022 dengan total 47 karyawan keluar dari rumah sakit. Penelitian lain yang dilakukan oleh Qanitah et al. (2022) di RSI Surabaya juga menunjukkan bahwa angka turnover perawat selama tahun 2017–2021 terus mengalami peningkatan dengan rata-rata sebesar 18,14% per tahun, angka tersebut melebihi standar turnover rumah sakit yaitu 5–10% per tahun.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingginya angka turnover perawat menunjukkan masih adanya permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit. Kondisi tersebut dapat mengindikasikan bahwa kesejahteraan karyawan (*employee well-being*) perawat belum terpenuhi secara optimal, baik dari segi kenyamanan kerja, kepuasan kerja, maupun kondisi lingkungan kerja. Apabila kondisi tersebut terus berlangsung, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan rumah sakit serta meningkatnya keinginan perawat untuk meninggalkan pekerjaannya (Ramadhani, 2025).

Sebelumnya peneliti juga telah melakukan pra survei terkait fenomena *employee well being* dari dua puluh lima perawat non PNS yang bekerja di tiga rumah sakit umum tipe A dengan rujukan BPJS Surabaya.

Tabel 1. 1
Hasil Survei Fenomena *Employee Well Being* Perawat

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Indikator
		Angka	(%)	Angka	(%)	
1.	Saya merasa berada dalam kondisi kehidupan yang sejahtera	10	40%	15	60%	Life Well Being
2.	Saya merasa telah mendekati tujuan atau harapan hidup saya melalui profesi sebagai perawat	19	76%	6	24%	Life Well Being
3.	Saya tidak puas dengan tugas yang menjadi tanggung jawab saya sebagai perawat	16	64%	9	36%	Workplace Well Being
4.	Saya menikmati pekerjaan yang saya lakukan	19	76%	6	24%	Workplace Well Being
5.	Saya memiliki kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik saat bekerja	8	32%	17	68%	Psychological Well Being
6.	Saya merasa percaya diri dan mampu menghadapi tantangan di tempat kerja	10	40%	15	60%	Psychological Well Being
Total		25				

Sumber : Data primer 2026

Dari hasil survei diketahui bahwa *employee well-being* pada perawat masih belum sepenuhnya optimal, yang ditunjukkan oleh adanya tantangan dalam aspek kesejahteraan psikologis, seperti kemampuan mengelola emosi, rasa percaya diri, dan kesiapan menghadapi tantangan di tempat kerja. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kesejahteraan perawat secara keseluruhan dan meningkatkan risiko stres kerja apabila tidak mendapatkan perhatian dalam jangka panjang (Hadad et al., 2025).

Di sisi lain, fokus terhadap kesehatan mental dan kesejahteraan para karyawan semakin menjadi perhatian utama, terutama pada pekerjaan yang memiliki beban stres tinggi seperti perawat. Sejatinya, permasalahan klasik yang dihadapi sektor kesehatan di Indonesia terletak pada ketidakmerataan distribusi perawat yang hanya terkonsentrasi pada wilayah tertentu, seperti di Surabaya (Media Perawat, 2025). Surabaya sebagai wilayah metropolitan memiliki peran strategis dalam penyediaan dan akses layanan kesehatan. Keberadaan rumah sakit dengan beragam fasilitas medis dan tenaga medis terspesialisasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas, yang juga sekaligus menjadikan rumah sakit di Surabaya menjadi tujuan rujukan pasien jaminan kesehatan (JKN) (BPS Provinsi Jawa Timur, 2025). Tentunya, kondisi ini memberikan tekanan tersendiri bagi tenaga kesehatan, khususnya perawat yang harus tetap memberikan pelayanan terbaik di tengah beban kerja dan tuntutan profesional yang semakin meningkat (Media Perawat, 2025).

Fenomena stres di tempat kerja pada tenaga kesehatan utamanya perawat telah menjadi masalah global yang mendapat perhatian serius dari berbagai

kalangan (WHO, 2022). Secara teoritis, stres kerja yang dialami oleh perawat dapat dimaknai sebagai reaksi psikologis dan fisik yang muncul akibat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut Larasati et al. (2023) Selain itu, temuan Purwaningsih & Erwandi (2025) terhadap 250 perawat di sebuah rumah sakit umum di Surabaya menunjukkan bahwa 78% dari responden mengalami tingkat stres kerja yang sedang hingga tinggi, yang berpengaruh pada penurunan kualitas hidup dan kesejahteraan mereka. Permasalahan stres kerja sejatinya tidak dapat dipandang sebelah mata, karena sumber stressor seperti beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan medis (Kartono *et al.*, 2025).

Berdasarkan hasil pra survei, kebijakan rumah sakit menjadi faktor utama penyebab stres kerja dengan persentase 50,0%. Selanjutnya, faktor atasan sebesar 28,1%, sedangkan faktor pasien sebesar 21,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa sumber stres kerja lebih banyak berasal dari aspek internal organisasi dibandingkan dengan interaksi langsung dengan pasien. Temuan ini sejalan dengan Moreno-Martínez dan Sánchez-Martínez (2025) yang menyatakan bahwa stres kerja pada perawat dipengaruhi oleh beban kerja, jam kerja yang panjang, konflik peran, tekanan emosional, serta terbatasnya otonomi dalam pengambilan keputusan.

Sebagai pendukung fenomena tersebut, peneliti melakukan pra survei terhadap dua puluh lima perawat non-PNS yang bekerja di tiga rumah sakit umum tipe A dengan rujukan BPJS di Surabaya.

Tabel 1. 2 Hasil Survei Stres Kerja perawat

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Indikator
		Angka	(%)	Angka	(%)	
1.	Saya merasa kelelahan fisik akibat beban kerja yang saya jalankan	22	88%	3	12%	Task Demands
2.	Konflik peran di tempat kerja saya membuat saya lebih berhati-hati dalam menjalankan pekerjaan	20	80%	5	20%	Role Demands
3.	Ketidakcocokan karakter atau gaya kerja dengan rekan kerja membuat proses koordinasi terasa lebih melelahkan dari seharusnya	23	92%	2	8%	Interpersonal Demands
Total		25				

Sumber : Data primer 2026

Dari hasil survei diketahui bahwa perawat masih menunjukkan adanya indikasi stres kerja yang dipengaruhi oleh tuntutan tugas, tuntutan peran, dan hubungan interpersonal di lingkungan kerja. Kondisi ini berpotensi meningkatkan stres kerja dan memengaruhi kesejahteraan perawat apabila berlangsung secara terus-menerus dalam jangka panjang (Hardi et al., 2025). Guna menegaskan hasil pra survei terkait indikasi stres kerja pada perawat, pra survei juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja terhadap dua puluh lima perawat non-PNS

Lebih lanjut, studi sebelumnya juga menyoroti pentingnya kecerdasan emosional bagi profesi perawat (Sihombing dan Butar-butar, 2024). Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami,

mengatur, dan menggunakan emosi baik pada diri sendiri maupun orang lain dengan baik (Zefina *et al.*, 2025). Penelitian yang dilakukan oleh (Pujiyanto *et al.*, 2022) pada perawat mengungkapkan bahwa perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mampu mengatasi situasi stres di tempat kerja. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Mayrere dan Wijono (2025) yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kesejahteraan psikologis pada perawat.

Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tekanan kerja perawat juga dapat mengikis kecerdasan emosional perawat dalam menjalankan tugasnya (Pratiwi *et al.*, 2022). Kecerdasan emosional yang diwakili oleh indikator *empathy* dan *social skills*, menunjukkan sejumlah bukti konkrit dimana tidak semua perawat mampu mempertahankan sikap empati secara konsisten dalam jangka waktu yang panjang dan kemampuan komunikasi yang baik. Peneliti telah mengumpulkan sejumlah ulasan google review terkait pelayanan perawat yang dinilai kurang menunjukkan stabilitas emosional.

Tabel 1. 3 Ulasan Mengenai Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Surabaya

No	User Review Coding	Jenis Keluhan
1.	T.M.P	Perawat sering jutek dan menjawab dengan nada tinggi saat ditanya
2.	G.R	Pelayanan ribet, sistem tidak jelas, perawat menjawab dengan marah
3.	K.A	Perawat judes, kasar, dan membuat pasien merasa takut
4.	Mr.X	Perawat membentak pasien kritis di ICU, tidak sabar
5.	R.I	Perawat berbicara ketus, tidak ramah, dan kurang senyum
6.	I.B	Perawat dinilai kurang menunjukkan empati dengan meninggalkan pasien pasca operasi yang masih kesulitan berjalan

Sumber : Ulasan Google 2026

Berdasarkan pengalaman pelayanan oleh pengunjung rumah sakit negeri di Surabaya dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional merupakan elemen penting

bagi profesi perawat, ketika perawat tidak memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung maka dapat berimplikasi pada aspek materiil maupun non materiil dalam kelanjutan karir jangka panjang dan reputasi rumah sakit (Reski dan Wonua, 2023).

Selanjutnya, penelitian ini juga mencoba menempatkan kepuasan kerja sebagai perantara dalam hubungan antara stres kerja dan kesejahteraan karyawan (Shinta *et al.*, 2023). Hal ini dikarenakan kepuasan kerja merupakan antesenden dari perilaku karyawan di tempat kerja (Malayil *et al.*, 2024). Fenomena kepuasan kerja perawat juga masih menjadi perhatian, dimana penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 41% perawat di rumah sakit mengalami ketidakpuasan kerja dan sebagian diantaranya berencana meninggalkan pekerjaannya dalam satu tahun (Puspanegara *et al.*, 2023). Meskipun sudah banyak studi yang meneliti hubungan antara stres kerja dan kecerdasan emosional serta kesejahteraan perawat secara terpisah, namun masih terdapat dukungan empiris yang terbatas dalam hal ini khususnya profesi perawat di Indonesia (Pratiwi *et al.*, 2022). Selain itu, menurut observasi terbaik penulis, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung hanya berfokus pada hubungan bivariante antara variabel tanpa memperhitungkan peran kepuasan kerja sebagai variabel yang menjadi mediasi (Kurniawan dan Nurwidawati, 2025).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti, ditemukan indikasi permasalahan pada aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan kompensasi finansial. Hasil menunjukkan bahwa sebanyak tiga belas responden (44,8%) merasa gaji yang diterima telah sesuai dengan beban kerja, sedangkan enam belas

responden (55,2%) menyatakan sebaliknya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek gaji menjadi indikator dengan tingkat ketidakpuasan paling dominan. Menariknya, ketika ditanyakan perihal kesejahteraan dengan kesesuaian antara beban kerja dan kompensasi yang diterima, mayoritas responden tetap memandang bahwa kompensasi sebagai faktor *tangible* atau tolak ukur dalam menilai kesejahteraan kerja (Ellina et al., 2023). Fenomena lain juga ditemukan pada penelitian sebelumnya, dimana 4 dari 10 perawat menyatakan tidak puas terhadap perlakuan atasan selama bekerja, kesempatan memperoleh posisi yang lebih tinggi, serta kesempatan untuk mencapai prestasi dan kenaikan tingkat (Delfina et al., 2024). Hal ini mengindikasikan adanya persepsi ketidaksesuaian antara kontribusi yang diberikan dengan imbalan yang diperoleh, yang pada gilirannya berpotensi mempengaruhi tingkat *employee well being*.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, terdapat urgensi tersendiri dari dinamika kerja perawat dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan empiris dan praktis bagi manajemen rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kesejahteraan kerja perawat melalui kepuasan kerja pada perawat rumah sakit di Kota Surabaya guna memberikan gambaran yang komprehensif sekaligus dasar empiris bagi pengembangan strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kesejahteraan perawat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
2. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
4. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.

3. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.
6. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara stres kerja dan *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.
7. Menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara *emotional intelligence* dan *employee well being* perawat di rumah sakit umum rujukan BPJS Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kesejahteraan perawat melalui pengelolaan stres kerja dan pengembangan *emotional intelligence*.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang bagaimana stres kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kesehatan karyawan

berkorelasi satu sama lain. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi dan dasar untuk studi mendatang yang ingin mempelajari masalah serupa dalam organisasi kesehatan dan sektor pekerjaan lainnya.