

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebijakan bekerja dari rumah perlu terus digencarkan untuk mengurangi penyebaran Covid-19, demikian disampaikan Presiden Joko Widodo (Ihsanuddin, 2020). Kebijakan tersebut diambil dalam kondisi darurat pandemi Covid-19 yang jumlah kasusnya terus bertambah, sehingga untuk mengurangi potensi penyebaran Covid-19 kebijakan tersebut tepat, meski dalam perjalanannya menimbulkan masalah baru bagi kalangan pekerja/karyawan, oleh karena seluruh pekerjaan harus dilakukan di rumah, yang dikenal dengan istilah *Work From Home (WFH)* dan menerapkan *social distancing* (Virdita, 2020).

Covid-19 menjadi dampak global bagi semua aspek kehidupan termasuk SDM. Munculnya covid-19 menjadi masalah baru yang dihadapi tenaga medis seperti perawat. Pemerintah berjuang keras untuk menerapkan berbagai macam pola hidup sehat dimulai dengan wajib memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menjaga kebersihan. Kebijakan bekerja dirumah diterapkan di seluruh instansi di Indonesia, lalu bagaimana dengan perawat? yang wajib melaksanakan kewajiban mereka untuk menerima, melayani dan merawat pasien di saat pandemi.

Tenaga perawat menjadi yang utama dalam menangani kasus yang sebelumnya belum terjadi. Di tengah pandemi beban kerja yang diterima oleh tenaga perawat menjadi lebih besar dari pada biasanya, karena adanya perubahan seperti jam kerja yang berubah, cepat dan efektif dalam menangani pasien serta tetap menjaga jarak. Pada sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, di samping

dokter, perawat memiliki posisi yang sangat penting. Perawat merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, karena selama 24 jam perawat selalu berinteraksi dengan pasien. SDM patut untuk lebih di khawatirkan dalam mencapai visi dan misi suatu organisasi. Kinerja karyawan menjadi hal utama yang dilihat ketika kualitas dan kuantitas suatu organisasi menurun. Penurunan kualitas dan kuantitas menunjukkan bahwa perawat tidak merasa ada kepuasan pada hasil kerjanya.

Menurut Setiyawan dan Waridin (2006), kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh organisasi. Selain itu, Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Difayoga dan Yuniawan, 2015). Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja sesuai akan standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Apabila kinerja karyawan menurun akan berdampak negatif dan merugikan bagi suatu organisasi.

Salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres dalam pekerjaan merupakan sebuah konsep penting dalam kaitannya dengan perilaku organisasi. Stres dapat ditimbulkan dari semakin banyaknya tantangan yang dihadapi seperti lingkungan kerja, karakteristik persaingan yang semakin tinggi, tidak dapat memanfaatkan waktu secara maksimal, faktor-faktor yang tidak terkontrol, tidak cukupnya ruang untuk bekerja, perkembangan teknologi informasi yang terus menerus, tuntutan permintaan yang berlebihan dari *stakeholders* (Hall dan Savery 1986). Menurut

Murray dan Forbes (1986) dalam Cahyono (2006) stres lebih disebabkan oleh meningkatnya tuntutan akan manajemen partisipatori, sistem yang komputeris, dan meningkatnya ketidakpastian. Pada sisi lain seorang pimpinan atau *manager* dituntut untuk dapat bekerja dan mengelola organisasi di bawah tekanan. Dari waktu ke waktu stres karyawan akan menjadi masalah yang serius bagi organisasi. Muatan tugas yang begitu besar cenderung merupakan penyebab stres yang dominan karena karyawan harus bekerja lebih banyak dengan kemampuan yang dimiliki (Wibowo dan Rahardja, 2015).

Masalah stres kerja yang dibiarkan bisa menurunkan taraf produktifitas kerja dan mencerminkan suatu kinerja yang buruk. Banyak factor yang berperan menjadi pemicu terjadinya stres kerja setiap orang. apabila stres kerja dimaksud terjadi pada seseorang perawat, maka yang berperan antara lain merupakan ciri perawat (umur, taraf pendidikan, status perkawinan, status kepegawaian, tipe kepribadian) dan pekerjaan itu sendiri. Umumnya stres kerja ditimbulkan pada tuntutan pekerjaan yg sinkron menggunakan kemampuan dan keterampilan pekerja, yang seringkali sebagai penyebab utamanya faktor pendidikan, dan tipe kepribadian (Suni *et al.*, 2016).

Identifikasi stres terkait pekerjaan dan strategi yang dapat digunakan untuk mengarahkan stres terkait pekerjaan untuk pekerjaan keperawatan telah mendapatkan perhatian yang meningkat oleh asosiasi keperawatan, peneliti dan pengusaha selama beberapa tahun terakhir (Cox dan Griffiths, 1996). Sebuah tinjauan literatur tidak mengungkapkan bahwa tingkat stres berbeda secara signifikan di antara area praktik, tetapi persepsi perawat tentang ketegangan

pekerjaan bervariasi di antara spesialisasi. Karena itu, sangat penting untuk menghargai bahwa keperawatan di alam adalah stres, meningkatkan kelemahan semua perawat dengan risiko stres yang berhubungan dengan pekerjaan (Smith *et al.*, 2001).

Menurut Robbin (2002), stres kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan. Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal maupun eksternal, sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja. Menurut Selye (1936) dalam Szabo *et al.*, (2012) merupakan pelopor peneliti stres, mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak yang positif dan dampak negatif. Stres kerja dapat memiliki pengaruh positif maupun negatif. Dalam jangka panjang, karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit bahkan mengundurkan diri (*turnover*). Sehingga kondisi stres ini dapat mengalami ketidakpuasan dalam bekerja dan menurunkan kinerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doncor (2013), (*it was established from the research that stress affects output, quality of work which leads to client dissatisfaction of nurses*) artinya diketahui bahwa stres mempengaruhi output, kualitas kerja yang berujung pada ketidakpuasan klien terhadap perawat. Hasil penelitian Shahu dan Gole (2008) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif, penelitian yang dilakukan Kazmi, dkk (2008), mendukung hasil penelitian Shahu dan Gole (2008), yaitu stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kinerja. Echo (2016) mengungkapkan bahwa (*also revealed was that stress hinders effective performance of the employees*) artinya stres menghambat kinerja efektif karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ouyang (2009) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Elovainio *et al.* (2002), ditemukan bahwa stres kerja secara tidak sengaja berkontribusi pada kinerja organisasi yang rendah (Amoako *et al.*, 2017).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa awal maret 2020 penyebaran covid-19 semakin tinggi, sehingga tekanan psikologis yang dirasakan oleh perawat meningkat dari biasanya, ini menjadi pemicu munculnya stres dikarenakan adanya perasaan cemas dan juga rasa takut oleh perawat akan terpaparnya covid-19, karena lebih banyak berinteraksi dengan pasien yang terpapar covid-19 secara langsung. Selain hal ini tingkat stres pada perawat meningkat disebabkan oleh larangan pulang kerumah untuk bertemu dengan keluarga karena takut akan menyebarkan virus covid-19 yang dibawa dari rumah sakit. Ketika stres kerja pada perawat meningkat akan mengganggu keseimbangan antara pekerjaan seperti tingkat pelayanan yang kurang efektif atau menurun bahkan tidak maksimal, sehingga tingkat pasien covid-19 semakin tinggi dan kehidupan mereka seperti dihindari oleh tetangga, teman dan bahkan orang terdekat karena takut terpapar covid-19.

Armstrong (1996) mendefinisikan kepuasan kerja yaitu sikap dan perasaan yang dimiliki orang mengenai pekerjaan mereka. Dengan kata lain, perilaku yang menguntungkan terhadap pekerjaan memperlihatkan kepuasan kerja, dan perilaku yang kurang menyenangkan terhadap pekerjaan memperlihatkan ketidakpuasan

kerja. Kepuasan kerja perawat adalah elemen yang sangat penting yang berpengaruh pada kepuasan dari pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit. Untuk itu kepuasan perawat dalam bekerja harus benar-benar diperhatikan dengan tujuan akan pemenuhan kepuasan pasien tercapai melalui kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Palacio *et al.*, 2021).

Smith (1992) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat menyebabkan pengurangan biaya dengan mengurangi ketidakhadiran, kesalahan, dan pergantian mereka. Sebuah survei terhadap 403 staf sekolah Israel (Raviv *et al.*, 1988) memeriksa kepuasan kerja dari berbagai sudut pekerjaan menemukan bahwa kepuasan kerja secara keseluruhan dinilai sebagai tinggi. Secara khusus, hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja tertinggi terkait dengan hubungan rekan kerja, persepsi kemandirian pada pekerjaan, tanggung jawab, dan tingkat minat pada apa yang dilakukan, serta kemungkinan untuk promosi pekerjaan (Aladw, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan Widiharti (2016) terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon. Sejalan dengan penelitian Azizah dan Riffka (2019) bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Mawaranti dan Arief (2018) penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPT Puskesmas Jasinga, sedangkan penelitian Riza dan Noermijati (2016) tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung dari stres kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa

Rumah Sakit Wijaya Kusuma belum mampu mengontrol stres kerja pada perawat, meskipun kepuasan kerja yang dirasakan perawat berpengaruh pada kinerja perawat.

Faktor psikologis yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti tidak berminat, dalam melakukan pekerjaan yang beresiko yang memicu munculnya stres. Sikap terhadap pekerjaan menjadi lebih acuh akibat stres yang datang dari luar maupun dari dalam tempat kerja, kemampuan dan keterampilan dalam melayani pasien terpapar tidak optimal, tekanan dari atasan untuk bekerja lebih cepat dan teliti untuk mencapai target rumah sakit, beberapa faktor inilah yang membuat kepuasan kerja perawat menurun akibat stres kerja yang dialami.

Kinerja kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, karena pada lingkungan kerja merupakan kondisi baik fisik maupun psikis yang diterima karyawan saat menjalankan pekerjaannya. Bagaimana menilai bahwa perusahaan sudah memperhatikan dan mendukung untuk membuat lingkungan yang nyaman, kondusif dan aman, agar dapat bekerja lebih baik, hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan tersebut. Dengan lingkungan yang memadai, menurut Sedarmayanti (2001) terbagi menjadi lingkungan fisik (ruangan proposional, kebersihan, tata ruang kantor, sirkulasi udara, warna, penerangan yang baik) dan lingkungan non fisik (suasana kerja karyawan, rasa aman, hubungan antar rekan kerja, hubungan karyawan dengan konsumen secara langsung, tempat ibadah). Penting bagi perusahaan untuk dapat memberikan kondisi lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawannya dan juga semua pihak. Karena lingkungan kerja tempat setiap hari

bekerja dan dalam jangka waktu yang lama, maka perlu adanya perhatian dan tata kelola yang baik demi terciptanya produktivitas yang prima.

Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan. Sehingga setiap perusahaan haruslah mengusahakan lingkungan kerja yang sedemikian rupa agar memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepada karyawan (Sofyan, 2013).

Dalam lingkungan kerja, setiap karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang dipegang dan beradaptasi dengan lingkungan serta rekan kerja yang memiliki karakter berbeda-beda. Interaksi antar individu dalam lingkungan kerja dapat menimbulkan dampak negatif yang memicu terjadinya konflik dan masalah dalam pekerjaan dan dampak positif yaitu terciptanya kondisi lingkungan kerja yang dinamis karena adanya penyesuaian terhadap tantangan dalam lingkungan internal organisasi dan eksternal karena pengaruh globalisasi, ledakan informasi melalui teknologi, obsesi kualitas, yang dapat menimbulkan terjadinya konflik di tempat kerja (Anatan, 2009).

Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Kemudian yang kedua yaitu lingkungan kerja non fisik, lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan (Nicko, 2006).

Lingkungan kerja secara fisik digambarkan oleh Gie (1998) sebagai pencahayaan, pewarnaan, tingkat kelembababan udara dan kebisingan suara. Dijelaskannya bahwa faktor tersebut banyak berpengaruh kepada fisik, mental, psikologis dan sosial ekonomi. Lingkungan yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan seperti kurangnya alat-alat kerja, ruangan yang pengap, ventilasi yang kurang, rusaknya peralatan, hubungan yang kurang serasi antar pekerja, penerangan yang kurang, prosedur dan tata kerja yang tidak jelas dapat membawa pengaruh pada kinerja karyawan (Noordiansah, 2012).

Lingkungan kerja menjadi faktor utama dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja perawat. Diketahui bahwa covid-19 menyebar dengan sangat cepat membuat pemerintah maupun pimpinan suatu organisasi belum dapat menyiapkan serta menyediakan kebutuhan awal yang dibutuhkan dalam menanggulangi pasien yang terpapar covid-19. Perawat sangat membutuhkan tempat kerja yang baik, nyaman, dan lingkungan yang bersih. Lingkungan kerja dibagi menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Lingkungan kerja fisik yang diketahui bahwa hampir belum memadai dikarenakan covid-19 merupakan virus baru yang belum dialami sebelumnya, sehingga prosedur penanganan covid-19 masih belum efektif diawal masa pandemi begitu pula pembagian tugas kerja antara merawat pasien regular maupun pasien covid-19 yang masih belum teratur dan membutuhkan penyediaan tempat isolasi pasien khusus covid-19 mengingat adanya peningkatan pasien semasa pandemi yang akan berdampak negatif terhadap kinerja perawat. Lingkungan kerja non fisik meliputi suasana kerja, penyediaan alat medis, alat pelindung diri (APD : masker

khusus, pakaian khusus dan *facemask* agar dapat membantu melindungi perawat dari paparan covid-19 secara langsung serta meningkatkan kinerja perawat.

Sunyoto (2012), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai cerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Saputra *et al.*, 2016). Hasil penelitian yang telah dilakukan pada 30 Responden menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat di RS Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta sebagian besar mengatakan tidak puas sebanyak 18 orang, dan terdapat 12 orang yang mengatakan puas. Keadaan emosional menyenangkan yang ditunjukkan oleh perawat dihasilkan dari perasaan puas yang dirasakan dan manfaat dari pekerjaan yang dilakukan (Istichomah *et al.*, 2019).

Ketidakpuasan dalam pekerjaan di dasar dengan melihat lingkungan tempat mereka bekerja. Diketahui lingkungan kerja pada saat pandemi covid-19 berbeda dengan lingkungan kerja pasien reguler, penerapan penggunaan pakaian APD seperti masker khusus, pakaian khusus yang berlapis-lapis dan masker yang wajib dipakai, lingkungan baru seperti ini memang membutuhkan adaptasi yang cukup lama namun mengingat kondisi darurat covid-19 mewajibkan para perawat untuk terus menggunakan perlengkapan tersebut, dari sisi lain bahwa ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghofar dan Misbahuddin (2012) membuktikan adanya pengaruh tidak langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja. Hasil penelitian Barama (2013) menunjukkan ada pengaruh secara signifikan dan positif dari variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

perawat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oldemar (2015) bahwa Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut menyatakan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Abdillah (2016) terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan *Research gap* tersebut dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini mengambil objek RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diperlukan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan kerja perawat menjadi penentu dalam melaksanakan pelayanan, bagian keperawatan merupakan SDM yang lebih banyak berhubungan langsung dengan pasien. Para perawat tentunya tidak terlepas dari pengaruh stres kerja serta, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate).”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
6. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat dimediasi oleh kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
7. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat dimediasi oleh kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
6. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat dimediasi oleh kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
7. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat dimediasi oleh kepuasan kerja perawat RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada RSUD. Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan guna peningkatan kualitas SDM perusahaan yang lebih baik dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan berkaitan dengan stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan mengenai dampak dan pengaruh stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.