

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam globalisasi yang semakin maju dan meningkat, sebuah perusahaan ataupun organisasi haruslah mampu dan mengembangkan sumber daya yang ada agar berhasil dalam meraih visi dan misi perusahaan. Sumber daya yang paling penting dalam sebuah perusahaan adalah manusianya itu sendiri. Manusia merupakan faktor utama sebagai penggerak perusahaan karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang ada dibelakangnya. Manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan bagi sebuah organisasi ataupun perusahaan, maka dari itu dibutuhkan manajemen yang baik dari setiap organisasi maupun perusahaan. Sebuah perusahaan yang tidak mengelola sumber daya manusianya dengan baik, maka tidak akan mudah dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Sebuah perusahaan membutuhkan pengelolaan yang baik dalam menjaga dan mengatur sumber daya manusia untuk dapat membantu dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan sangat dipengaruhi juga oleh kinerja dari masing masing individu karyawan ataupun anggotanya (Andriansyah, 2017).

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, Rumah Sakit beroperasi 24 jam sehari. Rumah Sakit membuat pemisah terhadap pelayanan pasien yaitu pelayanan perawatan pasien yang memerlukan penanganan *emergency*, *non emergency* dan yang diopname.

Penanganan pada pelayanan tersebut dilaksanakan oleh pekerja kesehatan rumah sakit. Pekerja kesehatan rumah sakit yang terbanyak adalah

perawat yang berjumlah sekitar 60% dari tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit.

Pelayanan keperawatan memberi kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan salah satunya dengan peningkatan kinerja perawat (Mulyono, 2020).

Rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme perawat. Keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diperhatikan kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Sebuah institusi baik kesehatan maupun pendidikan, umumnya akan selalu mengelola sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Institusi dalam bidang kesehatan seperti halnya rumah sakit pasti akan selalu memberikan pelayanan yang baik untuk para pasiennya. Para pekerjanya yakni para dokter dan perawat harus memiliki kinerja yang maksimal untuk dapat memberikan perawatan yang baik demi kesembuhan para pasiennya.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Penyelenggaraan berasaskan Pancasila, manfaat, keadilan, persamaan dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien. Rumah Sakit Chasan

Boesoirie adalah rumah sakit umum daerah yang menerapkan prinsip penyelenggaraan keuangan BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) dalam rangka efisiensi dan efektifitas kinerja yang di tujukan untuk meningkatkan mutu layanan. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie diketahui merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Maluku Utara yang tidak berlokasi di ibu kota Provinsi melainkan di ibu kotamadya Ternate.

Sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate terdiri dari Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis, Perawat, Bidan, Tenaga Farmasi, tenaga kesehatan lainnya, dan tenaga non kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memiliki peran penting untuk menjamin kelangsungan mutu pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat khususnya masyarakat Provinsi Maluku Utara, adapun jenis pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate ke masyarakat yaitu Pelayanan rawat jalan (17 poliklinik), Pelayanan gawat darurat yang dibuka setiap hari 24 jam, Pelayanan rawat inap (14 ruangan), Pelayanan penunjang diantaranya (instalasi laboratorium, instalasi radiologi, instalasi farmasi, instalasi gizi, instalasi fisioterapi) serta Pelayanan penunjang lainnya .(Profil RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate, 2021)

Menurut Mangkunegara (2004) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rotundo (2002) kinerja adalah aksi dan perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang dapat memberikan kontribusi untuk terciptanya tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan. Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika dapat memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan dengan baik. Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti beban kerja, stress kerja dan motivasi.

Berdasarkan pengamatan kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H Chasan Boesoirie Pelayanan yang diberikan oleh perawat masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Sorotan terhadap kinerja perawat merupakan masalah yang harus segera ditanggulangi, sebab pelayanan keperawatan menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Kinerja yang kurang baik akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas.

Beban kerja juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja, dimana beban kerja merupakan kondisi kerja dan uraian tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dilaksanakan sesuai dengan fungsi utamanya, tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerja sesuai dengan pendidikan, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik (Irwandy, 2007).

Pentingnya peran serta banyaknya tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh perawat menyebabkan pekerjaan yang dilakukan oleh perawat

memberikan beban kerja tersendiri. Beban kerja ini akan menimbulkan tekanan pada perawat sehingga memengaruhi kinerja perawat (Hakman *et al.*, 2021). Dalam hal ini perawat dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebih, sementara beban kerja tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kesehatan yang belum memadai (Irwandy 2007).

Seorang perawat yang memiliki beban kerja yang tinggi maka akan berdampak pada kinerjanya, yang pada akhirnya berimbas kepada hasil kerja yang diberikan oleh instansi. Setiap pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan dampak mental, fisik dan sosial sehingga memberikan beban tersendiri bagi seseorang yang menjalaninya. Dalam setiap perusahaan ataupun organisasi, masing-masing individu dapat memberikan reaksi yang berbeda terhadap beban kerja yang diperolehnya.

Beberapa perawat dapat mengatasi jauh lebih baik sementara yang lain dapat menderita dan merusak konsentrasinya dalam bekerja. Menurut *Vanchapo* (2020) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Linda (2014) menyatakan bahwa beban kerja merupakan usaha yang harus dilakukan seseorang berdasarkan suatu permintaan pekerjaan tersebut untuk diselesaikan.

Melalui pengamatan, sebagai tenaga kesehatan diketahui bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat

bekerja sesuai dengan ketentuan pembagian jam kerja dengan menggunakan system roling dalam kondisi tertentu perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie sering kali kerja lembur untuk memenuhi kebutuhan keperawatan khusus pada pasien yang memiliki usia rentan. Adanya beban kerja pada perawat masa kerja perawat yang relative >10 tahun, shift kerja perawat terbagi atas pembagian shift kerja pagi dari pukul 08.00 – 14.00 (6 jam kerja), Shift kerja sore pada pukul 14.00 – 20.00 (6 jam kerja) dan shift kerja malam pada pukul 20.00 – 08.00 (12 malam kerja) dengan waktu istirahat yang tidak menentu <1 jam kerja dan juga usia perawat yang cenderung memasuki usia non produktif. Hal tersebut menunjukan adanya masalah beban kerja yang dirasakan oleh perawat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018), menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rona (2020) Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja,

Selain masalah beban kerja, faktor stres kerja juga memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kinerja perawat. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada. Sebaliknya bila stres terlalu tinggi, kinerja akan menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Stres kerja menyebabkan perawat kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi rendah, perawat menjadi kehilangan semangat dalam bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres.

Menurut Siagian (2006), jika stres tidak dapat diantisipasi dengan baik dan benar maka akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang

berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaannya. Pinatih *et al.*, (2017) menjelaskan lebih rinci bahwa stres kerja adalah suatu reaksi seseorang sebagai respons penyesuaian terhadap berbagai tuntutan baik yang bersumber dari dalam ataupun dari luar organisasi yang dirasakannya sebagai peluang dan ancaman yang dapat diukur melalui *stress reaction* dan *demands*. Tidak hanya dari beban pekerjaan pada perusahaan saja stres juga dapat disebabkan oleh faktor luar entah itu karyawan sedang mengalami masalah rumah tangga, sedang mengalami bencana, dan sebagainya.

Melalui pengamatan peneliti, perawat dalam menjalankan tugas dan profesinya perawat rentan terhadap stres. Setiap hari dalam melaksanakan pengabdianya seorang perawat tidak hanya berhubungan dengan pasien, tetapi juga berhubungan dengan keluarga pasien, perawat terlalu banyak mendapatkan keluhan dari keluarga pasien sehingga perawat mengalami emosional tidak beraturan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bashir *et al.*, (2010) hasilnya mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan korelasi negatif antara stress kerja dengan kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur dan Irmayanti (2021) stress kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan kinerja karyawan, sejalan dengan penelitian Tuahuns (2021) stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Motivasi juga merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kegairahan kerja perawat. Perawat yang memiliki motivasi rendah cenderung memiliki kinerja yang rendah pula. Sebaliknya perawat yang memiliki motivasi tinggi akan memiliki kinerja yang baik.

Menurut Zameer *et. al.* (2014) mengemukakan bahwa motivasi merupakan keinginan untuk melakukan sesuatu yang diberikan dan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab. Sedangkan Menurut Hasibuan dan Handayani, (2017) Menyatakan bahwa motivasi timbul dari adanya rasa kebutuhan terhadap diri sendiri dan dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Apabila seorang perawat memiliki motivasi yang tinggi maka perawat akan melakukan pekerjaan tersebut dengan maksimal dan juga sebaliknya, apabila seseorang tidak memiliki motivasi dalam bekerja maka tidak akan ada hal-hal baru yang bisa dia lakukan demi tercapainya target perusahaan tersebut. Motivasi ini penting, sebab dengan adanya motivasi dapat diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie, perawat masih belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien disebabkan karena belum optimalnya motivasi kerja perawat dan kurangnya kesadaran perawat terhadap status pekerjaan sebagai pelayanan kesehatan.

Sebelumnya penelitian telah dilakukan oleh Mahendra *et.,al* (2022) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada koperasi pinang sari, berbeda dengan Goda (2018) yang menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Andres Agro Investama (AAI).

Berdasarkan pada uraian diatas, Dapat dilihat bahwa masih terdapat gap dari penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan juga fenomena yang terjadi pada perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan dijadikan bahan perbandingan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dan peneliti selanjutnya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Beban kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
4. Apakah beban kerja, stres kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?

3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dilakukan pada Rumah sakit umum daerah Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi teoritis dan pengetahuan dibidang sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja dan motivasi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Secara praktis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan dapat membantu pihak lain dalam informasi ketika melakukan penelitian serupa.