

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**



**Gambar 1.1**

**Logo Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang**

*Sumber:* Website Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang ialah salah satu rumah sakit swasta kelas B yang terletak di kota Palembang. Rumah sakit ini berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun, Pakjo, Palembang. Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang telah beroperasi sejak tanggal 28 Februari 1980 secara definitif untuk rawat jalan dengan jenis pelayanan poliklinik umum, poliklinik gigi, balai kesejahteraan ibu dan anak (BKIA), dan apotek.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang didukung dengan tenaga kerja per november 2023 sebanyak 579 orang yang terdiri dari tenaga medis sebanyak 50 orang, tenaga keperawatan sebanyak 225 orang (perawat sebanyak 196 orang dan bidan sebanyak 29 orang), tenaga kesehatan non keperawatan atau penunjang medis sebanyak 89 orang, dan tenaga non medis sebanyak 215 orang. Objek penelitian ini adalah perawat yang bekerja di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

*Sumber:* Data Internal Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

## 1.2 Visi dan Misi

Visi:

Menjadi rumah sakit unggulan yang islami.

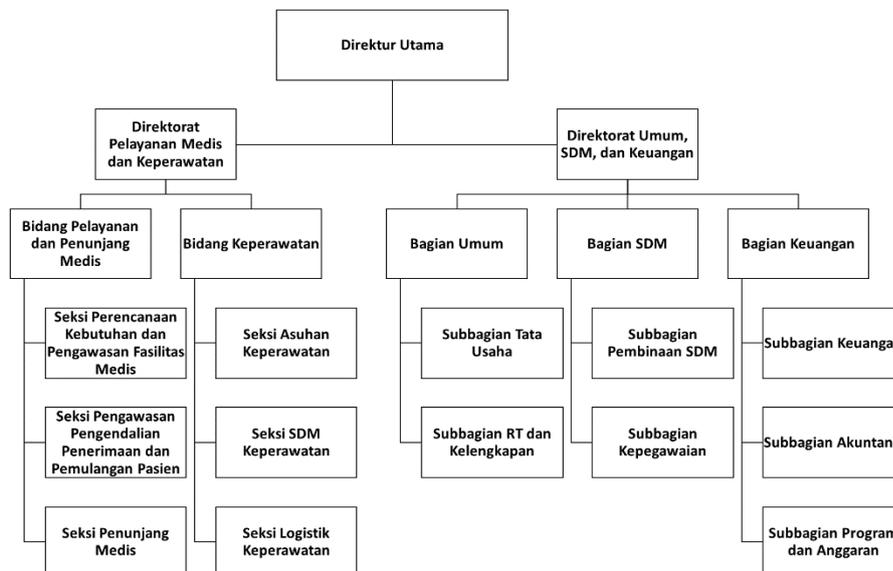
Misi:

- Memberikan pelayanan kesehatan yang bernuansa islami dan menjangkau seluruh masyarakat untuk mencapai tingkat kesehatan yang setinggi – tingginya.
- Mengelola rumah sakit secara profesional dan terpadu sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mutakhir.
- Melibatkan partisipasi dari karyawan dalam meningkatkan mutu dan pelayanan.
- Meningkatkan penghasilan untuk karyawan.

*Sumber:* Website Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

## 1.3 Struktur Organisasi

Berikut ini struktur organisasi pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 1.2**

### **Struktur Organisasi**

*Sumber:* Data Internal Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

#### **1.4 Latar Belakang Penelitian**

Kinerja karyawan merupakan hasil dari tindakan kerja yang dicapai oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang perusahaan berikan kepada para karyawan (Ahmad et al., 2022). Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah berkat kontribusi dari para karyawan yang terlibat dalam operasional perusahaan (Trianingrat & Supartha, 2020). Karyawan yang dapat memberikan kontribusi untuk perusahaan adalah karyawan yang memiliki pencapaian yang baik, memiliki keterampilan tinggi, dan menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik merujuk pada kinerja yang optimal dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan (Putri & Sary, 2020). Kinerja karyawan yang baik akan berdampak positif pada kinerja perusahaan. Oleh karena itu, karyawan perlu memahami tujuan perusahaan sebelum mulai bekerja (Permatasari et al., 2019). Kinerja karyawan tidak akan mencapai hasil yang optimal jika hanya bergantung pada mesin tanpa memperhatikan aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia (Trianingrat & Supartha, 2020).

Kinerja karyawan pada perusahaan bisa menjadi penilaian untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan karyawan. Jika karyawan tidak memberikan kontribusi secara optimal, maka karyawan dianggap gagal karena tidak mampu untuk bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan perusahaan (Putri & Priansa, 2023). Perlu adanya upaya dari para karyawan untuk menjalankan segala aktivitas perusahaan dengan seoptimal mungkin guna meningkatkan kinerja karyawan (Indrawati & Iristian, 2023). Kinerja karyawan berperan penting untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan berbagai cara oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja para karyawan (Karim, 2022).

Penilaian kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dilakukan satu kali dalam empat bulan. Berikut ini hasil penilaian kinerja perawat pada 2023, yaitu:

**Tabel 1.1 Data Kinerja Perawat**

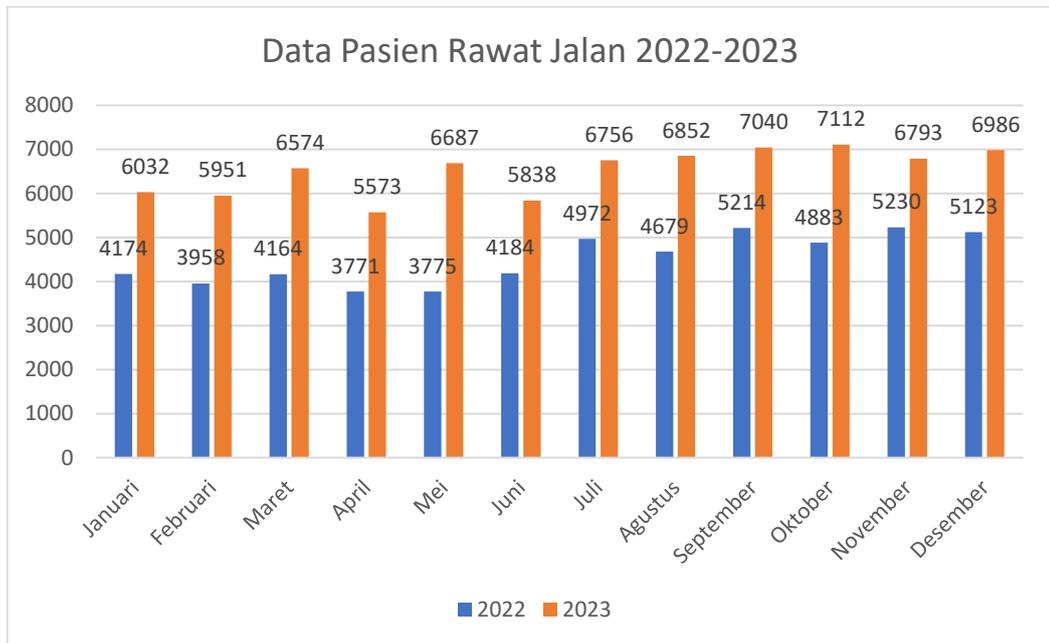
<b>Rentang</b>	<b>Target</b>	<b>Capaian</b>	<b>Keterangan</b>
Januari – April 2023	100%	87,65%	Belum memenuhi target
Mei – Agustus 2023	100%	87,69%	Belum memenuhi target
September – Desember 2023	100%	87,67%	Belum memenuhi target

*Sumber:* Data Internal Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

Berdasarkan data tersebut, kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang untuk rentang waktu Januari hingga Desember 2023 belum bisa memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan.

Adanya permasalahan terkait dengan karyawan harus menjadi prioritas perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan (Parasian & Adiputra, 2021). Untuk melakukan peningkatan pada kinerja karyawan, perusahaan perlu memahami dan mengetahui faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan agar menghasilkan kinerja yang optimal (Putri & Sary, 2020).

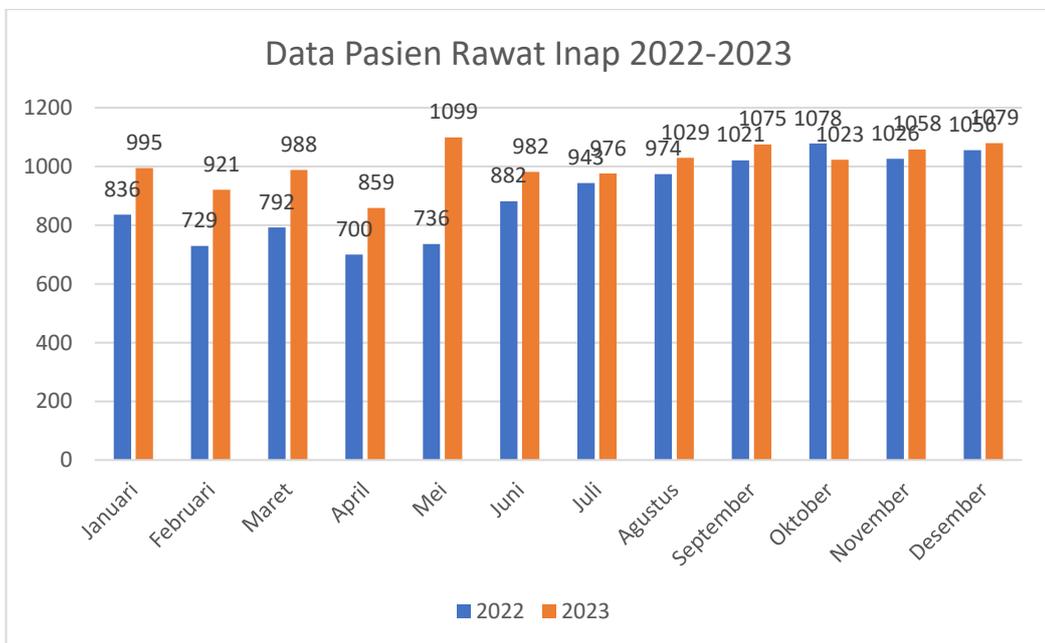
Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada November 2023 dengan Ibu Dewi selaku kepala bagian SDM Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, jumlah perawat di rumah sakit tidak sebanding dengan kebutuhan, yang artinya terjadi kekurangan perawat. Hal ini juga menjadi keluhan para perawat karena jumlah pasien yang harus ditangani lebih banyak dibandingkan jumlah perawat yang tersedia sehingga pelayanan kepada pasien menjadi kurang optimal dan pasien tidak terlayani dengan baik. Berikut ini data jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan inap pada tahun 2022-2023 pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, yaitu:



**Gambar 1.3**

**Jumlah Pasien Rawat Jalan**

*Sumber:* Data Internal Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023



**Gambar 1.4**

**Jumlah Pasien Rawat Inap**

*Sumber:* Data Internal Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, 2023

Berdasarkan data kunjungan rawat jalan dan data kunjungan rawat inap pada tahun 2022-2023, dapat dilihat bahwa jumlah pasien setiap bulannya mengalami peningkatan. Banyaknya jumlah kunjungan pasien adalah salah satu faktor penyebab beban kerja perawat menjadi tinggi (Veri et al., 2024). Namun, belum ada penambahan jumlah perawat yang signifikan sehingga banyak perawat yang merasakan tuntutan yang tinggi pada pekerjaannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 Pasal 33 menyatakan bahwa jumlah kebutuhan tenaga keperawatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) huruf c sama dengan jumlah tempat tidur pada instalasi rawat inap (Kemenkes RI, 2014). Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang memiliki 200 TT (tempat tidur) dan 196 perawat. Hal ini artinya terjadi kekurangan perawat. Jika dilihat dari jumlah kunjungan rawat inap pada Desember 2023, terdapat 1079 pasien yang artinya 1 perawat menangani 5-6 pasien.

Beban kerja perawat dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien dan jumlah pelayanan keperawatan kepada pasien yang membebani perawat, baik secara fisik maupun non fisik (Lembang et al., 2023). Jumlah pasien rawat inap yang meningkat dapat membuat beban kerja perawat juga semakin tinggi. Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah perawat dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan kesehatan (Sonia & Gurning, 2023). Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai risiko tinggi untuk mengalami kelelahan dalam bekerja. Hal ini sangat penting karena peningkatan beban kerja dapat berdampak pada kinerja perawat (Ananta & Dirdjo, 2021).

Jahari (2019) berpendapat bahwa beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tingginya beban kerja bisa membuat peningkatan pada kinerja, namun jika beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan bisa berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan terjadi karena karyawan tidak mampu dalam penyelesaian tugas yang diberikan oleh organisasi, hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian pada kapabilitas serta kemampuan mereka dengan tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada bulan November 2023 dengan 5 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, perawat biasanya menangani minimal 6 orang setiap harinya dan dituntut untuk merawat pasien dalam kondisi apapun. Hal ini menyebabkan perawat merasakan beban kerja yang tinggi karena jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien.

Hal ini juga didukung oleh pra survei yang disebarakan peneliti pada 34 perawat di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Pra survei dilakukan melalui *kuesioner* dengan menggunakan *google form*. Data dari pra survei menunjukkan bahwa perawat merasa beban kerja yang berlebihan dan tingginya stres, hal ini bisa mempengaruhi kinerja perawat. Berikut ini pra survei dari beban kerja, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Pra Survei Beban Kerja**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan	33	97,1	1	2,9%
2	Jumlah pasien tidak sesuai dengan jumlah perawat	29	85,3%	5	14,7%
3	Saya dituntut harus merawat pasien dalam kondisi apapun	32	94,1%	2	5,9%
4	Saya bekerja sesuai dengan jam kerja untuk tiap-tiap shift	34	100%	0	0%

*Sumber:* Data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil pra survei mengenai beban kerja, dapat dilihat bahwa perawat memiliki banyak tugas setiap harinya yang harus diselesaikan dengan persentase sebesar 97,1%, Lalu, jumlah pasien tidak sesuai dengan jumlah perawat 85,3%, dan perawat dituntut untuk merawat pasien dalam kondisi apapun dengan persentase sebesar 94,1%. Terakhir, semua responden bekerja sesuai dengan jam kerja atau shiftnya dengan persentase sebesar 100%.

Beban kerja yang tinggi sangat berpengaruh pada kinerja perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan. Ketika beban kerja yang dirasakan berlebihan akan membuat kinerja perawat untuk melayani pasien menjadi kurang maksimal. Dampaknya bisa membuat pasien merasa bahwa perawat kurang bisa diandalkan dan dapat mengakibatkan keterlambatan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Beban kerja yang tinggi bisa terjadi karena kurangnya perawat di rumah sakit (Supitra & Kusumawardhani, 2023).

Beban kerja merupakan suatu faktor penting pada kinerja perusahaan. Beban kerja dapat mempengaruhi seberapa efektif dan produktif karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya (Kabdiyono et al., 2024). Kinerja karyawan bisa ditingkatkan dengan memperhatikan beban kerja. Dengan memberikan beban kerja yang efektif, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan (Alpin et al., 2023).

Stres kerja juga menjadi salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan (Sutrisno, 2022). Stres ialah sebuah bentuk respons seseorang secara mental atau fisik ketika mengalami perubahan pada lingkungan yang dianggap mengganggu atau merasa terancam (Karim, 2022). Stres yang dirasakan pada saat bekerja dapat disebabkan oleh ketidakseimbangan antara tuntutan yang ada dan beban kerja yang diberikan melebihi kemampuan yang dapat ditangani oleh karyawan (Sutrisno, 2022).

Perawat seringkali merasa tertekan saat menjalankan tugasnya. Perawat diharapkan untuk selalu bersikap profesional dan memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada pasien. Semakin banyak tuntutan yang dialami perawat, maka semakin tinggi juga tingkat stres yang dirasakannya (Barus & Susilawati, 2024).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada bulan November 2023 dengan 5 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, perawat menyebutkan mengalami cemas ketika harus melakukan tugas dengan cepat. Tuntutan untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan harus memberikan pelayanan yang tidak mengecewakan pasien membuat perawat dapat merasakan

stres dalam menjalankan pekerjaannya. Berikut ini hasil pra survei mengenai stres kerja yang disajikan pada tabel 1.3:

**Tabel 1.3 Pra Survei Stres Kerja**

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1	Saya dituntut bekerja secara cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	25	73,5%	9	26,5%
2	Saya merasa cemas saat ada pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat	29	85,3%	5	14,7%
3	Saya mengalami lelah mental, kurang terampil, kehilangan daya konsentrasi setelah melayani banyak pasien	12	35,3%	22	64,7%

*Sumber:* Data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil pra survei mengenai stres kerja, dapat dilihat bahwa perawat dituntut bekerja secara cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan persentase sebesar 73,5%. Kemudian, banyak perawat yang merasakan cemas saat ada pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat dengan persentase sebesar 85,3%. Perawat juga merasakan lelah mental, kurang terampil, kehilangan daya konsentrasi setelah melayani pasien yang banyak dengan persentase sebesar 35,3%.

Stres terbagi menjadi dua kategori yaitu stres yang bersifat positif atau eustress dan stres yang bersifat negatif atau distress (Cindy & Putri, 2021). Stres pada tingkat rendah hingga tingkat sedang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih efisien dan produktif. Namun, stres pada tingkat yang tinggi dapat menurunkan kinerja (Herdiana & Sary, 2023).

Stres kerja merujuk pada keadaan emosional seseorang yang meliputi rasa tegang dalam menghadapi beban kerja serta tekanan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu dan dengan hasil yang diinginkan (Sahabuddin &

Akbar, 2023). Stres kerja bisa mengakibatkan masalah emosional, fisik, dan moral pada karyawan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan pada konsentrasi karyawan, dan mengancam kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan lingkungan sekitar (Catherine & Fonceca, 2022). Stres kerja dapat mengganggu kinerja karyawan. Karyawan yang merasa stres saat bekerja menjadi kurang puas dengan pekerjaannya sehingga kinerjanya dapat memburuk (Ramadhani et al., 2023).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”**.

### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana beban kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
2. Bagaimana stres kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
3. Bagaimana kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
4. Apakah beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
5. Apakah stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
6. Apakah beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis beban kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis stres kerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?

## **1.7 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pihak-pihak terkait, antara lain:

### **1.7.1 Aspek Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawannya, serta sebagai acuan bagi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

### **1.7.2 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi mahasiswa dan para akademisi dalam penelitian dan pengembangan selanjutnya terkait beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mengikuti seluruh rangkaian penelitian ini, maka penulisan pada penelitian ini akan dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum pada objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai teori dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai pendekatan penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dan telah dianalisis lalu dibahas dan dikaitkan dengan teori yang digunakan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan penelitian dan saran.