

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2018) menyebutkan perawat merupakan pemberi pelayanan kesehatan yang utama yaitu sebanyak 40%, sehingga tenaga keperawatan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Rumah Sakit. Kondisi tersebut menyebabkan perawat di Rumah Sakit menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan demi mewujudkan pelayanan yang professional.

Perawat adalah suatu profesi yang mempunyai fungsi autonomi yang didefinisikan sebagai fungsi profesional keperawatan. Fungsi profesional yaitu membantu mengenali dan menemukan kebutuhan pasien yang bersifat segera. Itu merupakan tanggung jawab perawat untuk mengetahui kebutuhan pasien dan membantu memenuhinya. Dalam teorinya tentang disiplin proses keperawatan mengandung elemen dasar, yaitu perilaku pasien, reaksi perawat dan tindakan perawatan yang dirancang untuk kebaikan pasien (Suwignyo, 2017:52).

Perawat merupakan pekerjaan yang mengutamakan pelayanan, karena pekerjaan yang demikian tentunya tidak mudah dilakukan oleh setiap orang. Setiap perawat akan bertemu dengan banyak orang dengan berbagai macam kepribadian, beragam keunikan, beragam permintaan, dan beragam kesulitan dari beragam pasien yang dirawat di rumah sakit. Kondisi yang demikian menuntut perawat yang bekerja di Rumah Sakit haruslah memiliki kepuasan kerja yang

memadai yang akhirnya berefek pada *performance* mereka dalam bekerja. Karena dengan mereka puas dalam bekerja maka para perawat akan mampu bekerja dengan maksimal terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat yang tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka mereka akan asal-asalan dalam memberikan layanan kesehatan, jika hal tersebut terjadi pengaruhnya sangat besar sekali terlebih pekerjaan mereka berhubungan dengan menyelamatkan nyawa pasien.

Data yang ditetapkan oleh WHO bahwa standar ideal antara perawat rawat inap dan pasien 1:200. WHO mencatat di Indonesia sendiri, rasio antara perawat inap dengan pasien masih jauh dari standar. Hasil WHO menerangkan bahwa di Indonesia rasio perawat 1:375. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja perawat dalam merawat pasien melebihi batas standar yang ada. Kelelahan fisik dan psikis yang berkepanjangan (*burnout*) akan menjadi tantangan yang akan dihadapi selanjutnya.

Data yang tidak seimbang tersebut juga didapatkan pada RS Sunan Kalijaga Demak, yang tentunya berimbas pada kualitas pelayanan keperawatan. Berdasarkan survey awal yang di ruang rawat inap RS Sunan Kalijaga Demak dengan 20 sampel, pasien dan keluarga pasien. Diperoleh hasil (50%) sampel menyatakan perawat tidak segera datang apabila pasien membutuhkan sehingga disini ketanggapan perawat dinyatakan masih kurang, selain itu (60%) sampel menyatakan perawat kurang teratur dalam menjenguk atau melihat kondisi pasien serta perhatian terhadap pasien sehingga membuat pasien merasan kurang puas atau empati perawat yang dirasa masih kurang, dan (40%) sampel menyatakan perawat juga kurang konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap

pasien sehingga pasien merasa kurang puas atau kehandalan perawat yang dirasa masih kurang.

Data di atas juga diperkuat lagi dengan data kepuasan pasien dimana data tersebut terlihat bahwa kepuasan pasien di RSUD Sunan Kalijaga Demak tergolong cenderung rendah. Berdasarkan data yang diambil dengan menggunakan range 1-5, yang berarti semakin ke atas tingkat kepuasan makin tinggi, ternyata hampir 73 % pasien memberikan data kepuasan pada skor 2 yang artinya bahwa sebagian besar pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain data tingkat kepuasan masyarakat diatas adalah data tentang keluhan pasien dan keluarga selama dirawat di RSUD Sunan Kalijaga. Data tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Pasien dan Keluarga

No	Ruang	Kesigapan.	Empati	Konsistensi
1	Lily	80%	82%	90%
2	Teratai	87%	91%	88%
3	Cempaka	83%	90%	85%
4	Soka	91%	81%	88%
5	Kenanga	82%	85%	90%
6	Amarilys 2	64%	56%	58%
7	Amarilys 1	59%	60%	61%
8	Wiku	58%	62%	65%
9	Dahlia	74%	75%	82%
10	Mawar	44%	52%	50%
11	Anggrek	41%	44%	56%
12	Bougenville	71%	68%	72%

Sumber: Bagian pemasaran RSUD Sunan Kalijaga Demak (2019)

Kepuasan kerja bisa mempengaruhi kinerja organisai, sehingga apabila kepuasan kerja perawat terpenuhi maka bisa berdampak baik pada kinerja perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang dalam

bekerja. Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesejahteraan psikologis karyawan. Ryff & Keyes (2015) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kesejahteraan yang lebih tinggi memperlihatkan sikap yang lebih positif dan respon yang lebih baik terhadap berbagai situasi di kehidupannya dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kesejahteraan yang rendah. Lopez & Snyder (2017:199) menyatakan bahwa kesejahteraan psikologis bukan hanya merupakan ketiadaan penderitaan, namun kesejahteraan psikologis meliputi ketertarikan aktif dalam dunia, memahami arti dan tujuan dalam hidup, dan hubungan seseorang pada objek ataupun orang lain. Berdasarkan hal tersebut, kesejahteraan psikologis mengarahkan individu yang sehat (secara psikologis) untuk mengontrol secara sadar kehidupannya, bertanggung jawab terhadap keadaan diri, serta mengenali diri.

Beban kerja seorang perawat sangat besar sekali karena menyangkut nyawa seseorang terutama di era pandemi seperti sekarang ini. Bisa dipastikan 8 jam mereka bekerja tidak ada semenitpun waktu untuk beristirahat bagi mereka. Kondisi inilah yang menyebabkan kelelahan dalam bekerja yang akhirnya juga berefek pada kepuasan kerja. Menurut Rivai (2011:55) Beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang dilaksanakan sehari-hari dan dianggap sebagai beban. Saat menghadapi tugas, seorang perawat diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada waktu tertentu. Namun pada kenyataannya beban kerja perawat banyak yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh *psychological well being* terhadap kepuasan kerja salah satunya dilakukan oleh N.A. Quilim., R. Taroreh., O. Nelwan (2016:32) dengan Judul Pengaruh

kesejahteraan psikologis, job enrichment, job enlargement terhadap kepuasan kerja pada PT Bank Mandiri (Persero) pada Cabang Ternate Maluku Utara didapatkan hasil bahwa Hasil penelitian menunjukkan kesejahteraan psikologis karyawan, job enrichment dan job enlargement secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Ternate.

Sedangkan penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Laily Nurida Safitri, Mardi Astutik (2019:52) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja. Hasil dari penelitian tersebut adalah Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (2) Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stress Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (3) Stress Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang (4) Stress Kerja memediasi secara parsial antara Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.

Penelitian yang dilakukan terhadap perawat di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak mengambil subjek perawat yang bekerja dibagian rawat inap. Mengingat perawat yang bekerja di rawat inap ini memiliki tuntutan dan beban kerja yang sangat tinggi sehingga perlu diperhatikan kesejahteraan psikologisnya agar akhirnya *performancen*yapun juga meningkat. Kondisi yang terjadi dilapangan adalah belum terbentuknya *psychological well being* pada perawat

rawat inap di RSUD Sunan Kalijaga tersebut dan tingginya beban kerja sehingga mengakibatkan kepuasan kerja perawat rendah yang dampaknya terlihat pada *performance* yang rendah pula. Dengan permasalahan tersebut maka penelitian ini mengambil judul Analisis Pengaruh *Psychological Well Being* Dan Beban Kerja Terhadap *Performance* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat Di RSUD Sunan Kalijaga Demak dan Beban Kerja terhadap *Performance* Perawat dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi.

1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan prima pada unit pelayanan kesehatan sangatlah diharapkan oleh masyarakat pelaku utama dalam pelayanan tersebut adalah perawat, untuk itu maka kesejahteraan fisik maupun psikis perawat juga harus diperhatikan. Karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasannya dalam bekerja yang akhirnya juga berpengaruh terhadap *performance* yang mereka tampilkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *psychological well being* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak?
3. Bagaimana pengaruh *psychological well being* terhadap *performance* perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak ?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap terhadap *performance* perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *performance* perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak?
6. Bagaimana pengaruh *psychological well being* terhadap *performance* perawat melalui kepuasan kerja di RSUD Sunan Kalijaga Demak ?
7. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *performance* perawat melalui kepuasan kerja di RSUD Sunan Kalijaga Demak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *psychological well being* terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap terhadap *performance* perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *performance* perawat di RSUD Sunan Kalijaga Demak
6. Untuk menganalisis pengaruh *psychological well being* terhadap *performance* perawat melalui kepuasan kerja di RSUD Sunan Kalijaga Demak
7. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *performance* perawat melalui kepuasan kerja di RSUD Sunan Kalijaga Demak.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua sisi yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil kajian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang *performance* perawat pegawai melalui kepuasan kerjanya, selain itu juga diharapkan berkontribusi pada pemahaman mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga dapat memenuhi *service excellent* sebagai tujuan utama dalam sektor pelayanan kesehatan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi:

- a. RSUD Sunan Kalijaga Demak, terkait pengelolaan sumber daya manusia terutama dalam memberikan perhatian terhadap *psychological well being* dan beban kerja yang diterapkan di organisasinya yang akhirnya berpengaruh pada kepuasan kerja dan *performance* perawat.
- b. Peneliti selanjutnya, sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam melakukan penelitian dalam pembahasan dan topik yang serupa.