

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang jasa yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien, pelayanan yang diberikan rumah sakit berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan 24 jam setiap hari maka rumah sakit membuat pemisah antara pelayanan pasien yaitu pelayanan perawatan pasien sangat diperlukan dalam 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 Perawat merupakan salah satu pekerja kesehatan untuk mendapatkan tanggapan, informasi serta jawaban yang selalu ada di setiap rumah sakit dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan rumah sakit.

Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme perawat (Aprilia, 2017). Pelayanan keperawatan mempunyai arti penting bagi pasien seiring dengan perkembangannya, permintaan masyarakat menjadi lebih kompleks dan kritis dalam pemberian pelayanan keperawatan (Afandi M, 2013). Pelayanan yang diberikan oleh perawat masih sering dikeluhkan oleh masyarakat dan pelayanan keperawatan menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Kinerja yang buruk akan

berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien akan merasa tidak nyaman dan tidak puas (Aprillia, 2017).

Kinerja atau *performance* menurut (Fitri, 2019) adalah *efforts (upaya atau aktivitas) ditambah achievements* (hasil kerja atau pencapaian upaya). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut (Mangkunegara, 2016). Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan dalam pemberian asuhan keperawatan (Nursalam, 2017)

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekumpulan orang dalam suatu instansi atau organisasi yang menjalankan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang diteguni khususnya pada kinerja perawat yang memberi pelayanan kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Sinar Husni merupakan salah satu rumah sakit yang beralamatkan Jl. Veteran Gg. Utama Pasar V, Helvetia, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Rumah Sakit Sinar Husni yang berdiri di atas lahan seluas 140m<sup>2</sup> diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara pada tanggal 24 Mei 2008 lalu dengan surat izin operasional tetap No: 6358/440/DS/SIRS/XII/2014 Tanggal 24 Desember 2014 dari Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang dan klasifikasi rumah sakit tipe C. RSUD Sinar Husni juga telah mendapatkan pengakuan akreditasi penuh dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Republik Indonesia (KARS-RI) No: KARSSERT/862/VI/2012 tahun 2012 silam.

Kinerja yang dihasilkan perawat akan berpengaruh pada sistem kerja rumah sakit serta keberhasilan dan pelayanan suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu penulis fokus kepada bagaimana kinerja perawat pada RSUD. Sinar Husni di Kabupaten Deli Serdang sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Kinerja Perawat RSUD. SINAR HUSNI Tahun 2018-2021**

No	Ruangan	Jumlah perawat	Kinerja Perawat			
			2018	2019	2020	2021
1	OK	10	90	88	90	88
2	Homedialisa	10	87	89	83	90
3	VK	15	88	87	86	93
4	IGD	18	90	86	96	96
5	Lantai I	24	93	86	91	91
6	Lantai II	23	92	87	83	83
7	ICU	15	86	88	90	90
8	Poly	10	93	89	92	87
Nilai Rata-Rata		125	89,8	87,5	88,9	89,6

*Sumber data : Data Kinerja Perawat RSUD. Sinar Husni*

Dimana penilaian kinerja menurut RSUD Sinar Husni ini tergolong kedalam beberapa kategori Adapun kategori yang sangat baik menurut RSUD Sinar Husni yaitu range 91-100 (Sangat Baik) , 76-90 (Baik) , 61-75 (Cukup) , 51-60 (Kebawah Buruk).

Berdasarkan tabel 1.1 diatas kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni dapat dikatakan baik namun mengalami penurunan kinerja selama periode tiga tahun terakhir, pada tabel penilaian kinerja tersebut dimana rata-rata nilai kinerja pada tahun 2018 sebesar 89,8 dan mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 87,5 namun pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 89,6. Pada RSUD. Sinar Husni dapat dilihat bahwa ada 4 unit yang mengalami fluktuatif yaitu: OK, IGD, Poly, Lantai I dan terdapat 3 unit yang mengalami penurunan yaitu : Homedialisa, VK, Lantai II dan unit ICU mengalami kenaikan pada tahun 2021. Maka penulis menduga hal itu disebabkan adanya beban kerja pada perawat.

Penilaian kinerja dapat dilihat dari prestasi kerja yang di dasarkan pada aspek yang telah di tentukan oleh RSUD Sinar Husni pada pemaparan data Penilaian kinerja. Hal ini menjadi faktor yang memepengaruhi tingkat kinerja perawat. Dalam meningkatkan kinerja Perawat, Pihak Rumah sakit harus dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat memepengaruhi kinerja para perawatnya. Melihat dari data kinerja Perawat di RSUD Sinar Husni tersebut, menunjukkan adanya masalah yang dihadapi Rumah sakit dan perawat dalam melakukan pekerjaannya.

Bahwa salah satu yang menyebabkan kinerja yang kurang baik akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien akan merasa kurang nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan, kinerja dalam hal ini erat kaitannya dengan seberapa besar beban kerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Semakin rendah beban kerja perawat semakin baik kinerja yang akan diberikan (Aprillia, 2017). Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja perawat salah satunya beban kerja dan stres kerja dengan melihat fenomena berdasarkan obsevasi awal yang telah dilakukan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fitri, 2019) dengan judul “Hubungan beban kerja dengan kinerja perawat diruang rawat inap (Muzdalifah, Multazam Dan Arofah) Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun” dalam penelitiannya ditemukan bahwa Beban kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat. Semakin tinggi beban kerja pada perawat maka makin menurun pula kinerja perawat.

Pada RSUD. Sinar Husni berdasarkan pengamatan penulis dilihat dari masih minimnya jumlah perawat dalam 1 shift diruang rawat inap RSUD. Sinar Husni

mengakibatkan adanya beban kerja dengan shift pada perawat karena tidak sebandingnya jumlah perawat dengan pasien. Adapun jam kerja perawat dalam 3 shift yaitu : Pagi (07.30 – 14.00), Siang (14.00 -20.00), Malam (20.00 – 08.00). Untuk memperkuat fenomena yang terjadi, maka dilakukan pra-survei sehingga mengetahui beban kerja yang sebenarnya terjadi pada Perawat di RSUD. Sinar Husni. Pra survei dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survei mengenai Beban Kerja Perawat di RSUD. Sinar Husni.**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban Responden	
			YA	TIDAK
1	Saya memahami tugas dan fungsi sebagai perawat.	30	19	11
2	Saya mampu memanfaatkan waktu kerja sesuai SOP.	30	21	9
3	Saya mampu melakukan pekerjaan sesuai standart yang diberlakukan di tempat kerja.	30	18	12
4	Saya merasa nyaman dengan lingkungan kerja.	30	22	8
5	Bagian keperawatan diorganisir dengan baik.	30	21	9

*Sumber : Hasil Pra survey pada perawat di RSUD. Sinar Husni.*

Berdasarkan pengamatan awal penulis dan dilihat dari hasil Pra survey diatas beban kerja perawat di RSUD Sinar Husni dilihat dari pernyataan Saya memahami tugas dan fungsi sebagai perawat menjawab Ya sebanyak 19 orang, Saya mampu memanfaatkan waktu kerja sesuai SOP menjawab Ya sebanyak 21 orang, pernyataan Saya mampu melakukan pekerjaan sesuai standart yang diberlakukan di tempat kerja menjawab Ya sebanyak 18 orang, Saya merasa nyaman dengan lingkungan kerja menjawab Ya sebanyak 22 orang, Bagian keperawatan diorganisir dengan baik menjawab Ya sebanyak 21 orang. Dari data

tersebut diatas menunjukkan bahwa benar adanya beban kerja pada perawat RSU. Sinar Husni.

Selain dipengaruhi oleh beban kerja, kinerja juga dipengaruhi oleh stres kerja. Kinerja perawat yang kurang baik dipengaruhi oleh faktor lainnya yaitu faktor stres kerja yang dialami perawat. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Imelda & Rosa, 2015) dengan judul “Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Dr. M. Haulussy Ambon” Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Untuk memperkuat fenomena yang terjadi, maka dilakukan pra survei sehingga mengetahui Stres kerja yang sebenarnya terjadi pada perawat di RSU. Sinar Husni. Pra survei dilakukan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei mengenai Stres Kerja Perawat di RSU. Sinar Husni.**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban Responden	
			YA	TIDAK
1	Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai tuntutan atasan.	30	18	12
2	Saya selalu menjaga hubungan kerja dengan rekan dan atasan.	30	11	19
3	Perasaan cepat marah apabila saya diberikan pekerjaan diluar jam kerja	30	15	15
4	Saya mampu melaksanakan tuntutan kerja sebagai perawat.	30	4	26
5	Pimpinan mampu mengarahkan para perawat dalam menjalankan tugasnya.	30	20	10

*Sumber: Hasil Pra survey pada perawat di RSU. Sinar Husni*

Berdasarkan hasil Pra survey diatas Stres kerja perawat di RSU Sinar Husni dilihat dari pernyataan Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai tuntutan

atasan menjawab Ya sebanyak 18 orang, Saya selalu menjaga hubungan kerja dengan rekan dan atasan menjawab Ya sebanyak 11 orang, Perasaan cepat marah apabila saya diberikan pekerjaan diluar jam kerja menjawab Ya sebanyak 15 orang, Saya mampu melaksanakan tuntutan kerja sebagai perawat menjawab Ya sebanyak 4 orang, dan Pimpinan mampu mengarahkan para perawat dalam menjalankan tugasnya menjawab Ya sebanyak 20 orang. Dari data tersebut diatas menunjukkan bahwa perawat di RSUD Sinar Husni cenderung mengalami stres dalam bekerja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Sinar Husni Kabupaten Deli Serdang”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dengan judul dan latar belakang masalah maka yang menjadi identifikasi masalah adalah:

1. Kinerja perawat tidak selalu mengalami kenaikan.
2. Adanya kelelahan kerja yang dialami perawat RSUD Sinar Husni.
3. Adanya beban kerja perawat dengan shift.
4. Adanya kecenderungan perawat mengalami stres dalam bekerja.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan peneliti dengan maksud agar pembatasan dapat lebih terfokus dan menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian tercapai. Maka peneliti memfokuskan penelitiannya

pada Pengaruh Beban kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD. Sinar Husni dengan responden yang diamati adalah perawat tetap di RSUD. Sinar Husni.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.
3. Apakah beban kerja, stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, Adapun tujuan dari dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja secara simultan terhadap kinerja perawat di RSUD. Sinar Husni.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantara yaitu :

1. Bagi Rumah Sakit Sinar Husni

Sebagai bahan masukan dan pengetahuan mengenai pentingnya beban kerja dan stress kerja pada perawat dalam meningkatkan kinerja perawat.

2. Bagi penulis

Penulis dapat menambah pengetahuan tentang Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja perawat.

3. Bagi lembaga UNIMED

Sebagai tambahan mengenai pengetahuan tentang beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja perawat khususnya dibidang Manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penulisan ini dapat memberikan masukan dan menjadi referensi yang berarti bagi para akademisi dan pihak-pihak lain yang melakukan penelitian tentang sumber daya manusia khususnya mengenai beban kerja dan stress kerja terhadap terhadap Kinerja perawat.