

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan keefektifitasan dan keberhasilan dalam sebuah organisasi (Sunari & Mulyanti, 2023). Sumber daya manusia ini yang memprakarsai tercapainya tujuan perusahaan, membuat keputusan untuk semua fungsi dan berperan dalam menentukan kelangsungan hidup organisasi (Farisi & Lesmana, 2021). Kedudukan sumber daya manusia saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi (Dewi & Aisyah, 2018).

Rumah Sakit Umum Haji Medan adalah suatu unit pelayanan kesehatan milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Rumah Sakit Haji, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan Kabupaten Deli serdang Sumatera Utara (Alvani, 2023). RSU Haji medan juga merupakan rumah sakit pendidikan bagi beberapa fakultas kedokteran ataupun akademi keperawatan swasta yang ada di daerah Sumatera (Dewi & Aisyah, 2018). Rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit terdepan dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan rumah sakit dituntut dari seluruh staff yang memberikan pelayanan di rumah sakit tersebut terutama perawat yang memberikan pelayanan selama 24 jam langsung kepada pasien (Alviani et al., 2023).

Rumah Sakit Umum Haji Medan memiliki 286 orang perawat yang berstatus tetap dan kontrak. Sebanyak 240 orang atau sekitar 84% merupakan perawat kontrak, sedangkan perawat tetap hanya berjumlah 46 orang atau sekitar 16%. Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian pada perawat kontrak karena tingginya jumlah perawat kontrak di RSUD Haji Medan yang dapat berpotensi mempengaruhi kinerja perawat secara keseluruhan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67). Kinerja atau *performance* menurut Priansa (2018:69) merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan kinerja menurut Sulaiman & Asanudin (2020) merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Sorotan terhadap kinerja perawat merupakan masalah yang harus segera ditanggulangi, sebab pelayanan keperawatan menentukan mutu pelayanan rumah sakit (Aprilia, 2017). Perawat merupakan “*The Caring Profession*” yang mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Isnainy & Nugraha, 2019). Oleh karena itu, rumah sakit harus memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Isnainy & Nugraha, 2019). Kinerja yang buruk akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan dan pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas (Aprilia, 2017).

Berikut data hasil penilaian kinerja perawat di RSUD Haji Medan tahun 2021-2023 dengan kategori nilai yaitu 91-100 dikategorikan kinerja sangat tinggi, 76-90 dikategorikan kinerja tinggi, 61-75 dikategorikan kinerja standar, 51-60 dikategorikan kinerja rendah, dan 50 ke bawah dikategorikan kinerja tidak efektif.

Berdasarkan hasil wawancara adalah perawat kontrak terlalu sering membutuhkan bantuan perawat lain atau pengawasan dalam melakukan asuhan keperawatan, lebih tepatnya dalam tindakan medis yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri. Indikator kinerja yang bermasalah dalam hal ini adalah kemandirian. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016:261). Kurangnya kemandirian dalam bekerja menunjukkan bahwa perawat merasa tidak berdaya dan cemas pada keberlangsungan pekerjaan (Pitri et al., 2019).

Perawat kontrak merasa harus melakukan tugasnya dengan baik sehingga tidak ingin melakukan kesalahan dalam bekerja. Oleh karena itu, perawat kontrak sering meminta bantuan perawat tetap dalam bekerja untuk meminimalkan resiko kesalahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sari & Damayanti (2023) dimana kinerja merupakan penilaian utama diperpanjangnya masa kontrak mereka oleh perusahaan sehingga mereka berusaha tidak melakukan kesalahan dalam bekerja.

Selain masalah tersebut, banyak perawat kontrak sering kewalahan dalam menyelesaikan banyak tugas atau menangani banyak pasien. Rumah sakit tersebut memiliki banyak pasien dengan kondisi kesehatan yang beragam, mulai dari penyakit yang biasa hingga kronis yang butuh perawatan maksimal dan harus selalu

dipantau. Selain itu, perawat juga memiliki tuntutan administratif yang harus dilakukan yaitu mencatat dokumen medis pasien, tindakan keperawatan, dan informasi lainnya. Namun, banyak perawat kontrak merasa kewalahan dan kesulitan dalam menghadapi hal itu.

Indikator kinerja yang bermasalah dalam hal ini adalah kuantitas pekerjaan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah tersebut (Robbins, 2016:260). Kuantitas dalam hal ini adalah banyaknya pasien yang ditangani oleh perawat. Perawat merasa kesulitan mengerjakan banyak tugas dan menangani banyak pasien karena beban kerja yang tinggi.

Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian Febriani et al. (2019) yaitu beban kerja berdampak positif terhadap kelelahan emosional dimana semakin tinggi beban kerja maka semakin meningkat kelelahan emosional yang dirasakan perawat. Perawat yang mengalami kelelahan kerja baik fisik maupun emosional dapat dipastikan kinerjanya tidak maksimal dan juga menurunkan produktivitas perawat dalam memberikan pelayanan (Hermawan dan Tarigan, 2021).

Salah satu faktor yang menyebabkan permasalahan kinerja di antaranya adalah *job insecurity* (Benu et al., 2021:49). *Job insecurity* adalah keadaan karyawan memiliki perasaan *under pressure* yang semakin tinggi karena adanya instabilitas terhadap status kepegawaian pekerja (Nurleni et al., 2020). Sedangkan menurut RM dan Yogatama (2021), *job insecurity* adalah tingkat kekhawatiran

karyawan terhadap pekerjaan mereka, baik kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan, atau kekhawatiran akan dampak dari pekerjaan yang mereka lakukan.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada perawat kontrak karena jenjang karirnya tidak pasti atau status kepegawaiannya terancam, jika dibandingkan perawat tetap yang lebih jelas jenjang karirnya dan tidak perlu cemas terhadap status kepegawaiannya (Ezra & Fitria, 2019). Karyawan yang masih dalam masa kontrak akan merasakan ketidakamanan lebih karena adanya ketidakpastian perpanjangan masa kontrak dan jenjang karier (Mutiasari, 2020). Dalam hal ini, perawat merasa ada kemungkinan untuk diberhentikan dari pekerjaan, pekerjaan yang tidak berkembang, ketakutan dipindahkan ke unit atau lokasi pekerjaan yang tidak sesuai dengan diri pribadinya serta gaji dan insentif yang tidak stabil (Anggraini et al., 2023).

Tingginya tingkat *job insecurity* yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan, dimana kondisi tersebut tentunya akan diikuti dengan penurunan kinerja karyawan (Febriantina, 2023:187). Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian dari Sanny dan Kristanti (2022) yaitu ketidakamanan kerja berhubungan secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kontrak. Semakin tinggi ketidakamanan kerja pada karyawan kontrak, maka akan menurunkan kinerja karyawannya, dan sebaliknya. Namun, hasil penelitian oleh Moi dan Mujanah (2023) menunjukkan bahwa *job insecurity* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat kontrak di RSU Haji Medan bahwa perawat kontrak mengalami *job insecurity* yaitu mereka merasa cemas

kehilangan pekerjaan atau jika kontrak kerja mereka tidak diperpanjang karena status kepegawaian mereka tidak tetap dan sistem kontrak kerja membuat perawat merasa bahwa posisi mereka tidak stabil dan suatu saat bisa berhenti kapanpun. Dalam hal ini, kelangsungan masa kerja karyawan kontrak ditentukan oleh prestasi kerjanya. Apabila prestasi kerjanya baik, maka akan diperpanjang kontrak kerjanya.

Indikator *job insecurity* dalam hal ini adalah tingkat ancaman yang kemungkinan terjadi. Ini adalah munculnya peristiwa-peristiwa negatif yang menyebabkan kemungkinan terjadinya ancaman yang dirasakan oleh karyawan mempengaruhi keseluruhan kerja individu (Arnes & Wardani, 2020). Dalam hal ini, perawat merasa khawatir kehilangan pekerjaan atau jika kontrak kerja mereka tidak diperpanjang.

Untuk memperjelas fenomena tersebut, penulis melakukan pra survei pada indikator *job insecurity* (ketidakamanan kerja) pada 30 perawat kontrak. Beberapa permasalahan yang muncul terkait *job insecurity* (ketidakamanan kerja) dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei *Job Insecurity* Perawat**

No.	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Perawat
		Ya	(%)	Tidak	(%)	
1	Apakah Anda merasa khawatir dengan perubahan tugas atau tanggung jawab yang ada?	13	43,3	17	56,7	30
2	Apakah Anda merasa khawatir adanya kebijakan yang berdampak negatif pada kontrak Anda?	30	100	0	0	30

3	Apakah Anda merasa khawatir jika tidak mendapatkan status tetap dalam pekerjaan Anda?	16	53,3	14	46,7	30
4	Apakah Anda tidak diikutsertakan dalam pengambilan keputusan yang mengancam pekerjaan Anda?	19	63,3	11	36,7	30

Sumber: Hasil olahan kuesioner prasurvei, 2023

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan penulis, tingkat *job insecurity* perawat kontrak di RSUD Haji dapat dikatakan tinggi. Dapat dilihat pada Tabel 1.1 bahwa mayoritas perawat menjawab ya pada beberapa pertanyaan.

Pada pertanyaan pertama, sebanyak 43,3% perawat kontrak merasa khawatir dengan perubahan tugas atau tanggung jawab yang ada. Pada pertanyaan kedua, sebanyak 100% perawat kontrak merasa khawatir adanya kebijakan yang berdampak negatif pada kontrak mereka. Kebijakan ini seperti pemutusan kontrak dan diberhentikan untuk sementara waktu (Januartha dan Adnyani, 2019).

Pada pertanyaan ketiga, sebanyak 53,3% perawat kontrak merasa khawatir jika tidak mendapatkan status karyawan tetap dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat meningkatkan kecemasan jika karyawan tidak mendapatkan status sebagai karyawan tetap (Razikin et al., 2023). Pada pertanyaan terakhir, sebanyak 63,3% perawat kontrak tidak diikutsertakan dalam pengambilan keputusan yang mengancam pekerjaan mereka. Dalam hal ini perawat tidak bisa mencegah ancaman dan perubahan yang muncul yang dapat berpengaruh pada pekerjaannya (Januartha dan Adnyani, 2019). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah *job insecurity* perawat kontrak di RSUD Haji Medan.

Faktor lainnya yang memicu permasalahan kinerja perawat yaitu *emotional exhaustion* (Lestari & Budiono, 2021). *Emotional exhaustion* menurut Putri & Tiarapuspa (2023) adalah perasaan lelah dan lelah secara psikologis sebagai akibat dari tekanan kehidupan pribadi, kewajiban profesional, atau kombinasi keduanya. *Emotional exhaustion* adalah kelesuan, hilang semangat kerja dan perasaan depresi dari dalam diri karyawan ketika menghadapi pekerjaan (Jasmine & Martdianty, 2022).

Stres yang berlebihan pada akhirnya akan menjadi penyebab timbulnya kelelahan emosional (Lestari & Budiono, 2021). Ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, mereka akan kekurangan energi dan karena itu menjadi enggan untuk mengeluarkan sumber daya bagi organisasi yang mereka anggap bertanggung jawab atas kelelahan mereka. Dengan demikian, mereka lebih cenderung untuk menahan upaya mereka terhadap kinerja mereka (Septyaningsih & Palupiningdyah, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Lestari & Budiono (2021) yaitu *emotional exhaustion* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimana semakin tinggi tingkat *emotional exhaustion* maka akan semakin rendah kinerjanya ataupun dapat bermakna sebaliknya. Namun, hasil penelitian oleh Simanjuntak, Sadalia, dan Nazaruddin (2020) menunjukkan bahwa kelelahan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa perawat kontrak di RSU Haji Medan bahwa perawat kontrak mengalami *emotional exhaustion* karena keluarga pasien yang selalu mengeluhkan hasil kerja dan pelayanan perawat.

Keluarga pasien selalu menuntut harus diprioritaskan sementara perawat memiliki banyak tugas dan pasien yang harus ditangani. Perawat memiliki skala prioritas dimana pasien yang didahulukan adalah pasien yang memiliki kondisi yang lebih mengkhawatirkan. Contohnya pasien yang mengalami kecelakaan, pasien dengan riwayat penyakit kronis, dan lainnya.

Tugas perawat berdasarkan UU Nomor 26 Tahun 2019 Pasal 16 adalah memberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu. Namun, tidak hanya menangani pasien, perawat juga memiliki tugas administratif yang harus dilakukan yaitu mencatat dokumen medis pasien, tindakan keperawatan, dan informasi lainnya.

Tingginya beban kerja dan tuntutan pekerjaan membuat perawat merasa kekurangan energi dan kelelahan secara emosional. Indikator *emotional exhaustion* dalam hal ini adalah beban kerja. Beban kerja ini dapat diukur dari jumlah tugas, kompleksitas, tanggung jawab, dan tekanan kerja yang harus ditangani oleh perawat dalam jangka waktu tertentu. Perawat memiliki banyak tugas dalam menangani pasien, ditambah lagi dengan keluarga pasien selalu menuntut harus diprioritaskan.

Selain itu, perawat bekerja dalam shift yang berubah-ubah termasuk shift malam atau akhir pekan. Perawat yang memiliki dua peran yaitu sebagai perawat dan sebagai bagian dalam keluarga seperti istri dan ibu memiliki keterbatasan dalam memenuhi tanggung jawab salah satu peran lainnya. Indikator *emotional exhaustion* dalam hal ini adalah stres karena peran (*role stress*). Stres karena peran

berkaitan dengan konflik antara berbagai peran bagi seseorang, seperti peran sebagai pekerja, pasangan, orang tua, atau peran lainnya. Ketika seseorang merasa kesulitan dalam mengatasi tuntutan dari berbagai peran ini, hal ini dapat menyebabkan kelelahan emosional dan berpengaruh pada kinerja (Septyaningsih & Palupiningdyah, 2017).

Untuk memperjelas fenomena tersebut, penulis melakukan pra survei pada 30 perawat kontrak pada indikator *emotional exhaustion*. Beberapa permasalahan yang muncul terkait *emotional exhaustion* dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini.

**Tabel 1.2**

**Hasil Kuesioner Pra Survei *Emotional Exhaustion* Perawat**

No.	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Perawat
		Ya	(%)	Tidak	(%)	
1	Apakah Anda merasa terlalu banyak tugas yang harus dikerjakan dalam satu shift kerja?	20	66,7	10	33,3	30
2	Apakah Anda sering merasa tertekan karena harus menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang singkat?	12	40	18	60	30
3	Apakah Anda sering merasa tidak mendapatkan cukup dukungan dari orang-orang di sekitar Anda dalam menyelesaikan pekerjaan?	10	33,3	20	66,7	30
4	Apakah Anda sering merasa kesulitan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi?	19	63,3	11	36,7	30

Sumber: Hasil olahan kuesioner pra survei, 2023

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan penulis, terdapat masalah *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) pada perawat kontrak di RSUD Haji. Hal ini dapat dilihat banyaknya perawat menjawab ya pada setiap pertanyaan pada Tabel 1.2.

Pada pertanyaan pertama, sebanyak 66,7% perawat menganggap terlalu banyak tugas yang harus dikerjakan dalam satu shift kerja. Perawat merasa terbebani dengan pekerjaan mereka dan seringkali menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, termasuk beban kerja yang berat (Hikmawati et al., 2020). Pada pertanyaan kedua, sebanyak 40% perawat sering merasa tertekan karena harus menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang singkat. Hal ini menunjukkan tuntutan waktu yang singkat memberikan tekanan pada perawat untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien.

Pada pertanyaan ketiga, sebanyak 33,3% perawat merasa bahwa mereka tidak mendapatkan cukup dukungan dari orang-orang di sekitar mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada pertanyaan keempat, sebanyak 63,3% perawat sering merasa kesulitan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini berkaitan dengan stress yang timbul akibat berbagai peran yang mereka jalani dan berpengaruh pada kelelahan emosional (Sienatra & Aseptia, 2023). Berdasarkan hasil pra survei tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) perawat di RSUD Haji Medan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Job Insecurity* dan *Emotional Exhaustion* terhadap Kinerja Perawat di RSUD Haji Medan”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kurangnya kemandirian perawat kontrak dalam bekerja yang sering bergantung pada bantuan perawat lain dan kesulitan dalam menangani banyak pasien.
2. Perawat kontrak merasa cemas kehilangan pekerjaan karena status kepegawaianya yang tidak tetap.
3. Perawat kontrak merasa lelah secara emosional karena beban kerja yang tinggi dan tuntutan berbagai peran.

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu terbatas pada masalah pengaruh *job insecurity* dan *emotional exhaustion* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan dan hanya memfokuskan pada perawat kontrak di RSUD Haji Medan sebagai subjek penelitian ini.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh *job insecurity* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh *emotional exhaustion* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh *job insecurity* dan *emotional exhaustion* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *emotional exhaustion* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* dan *emotional exhaustion* terhadap kinerja perawat di RSUD Haji Medan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam penelitian di bidang Sumber Daya Manusia khususnya

mengenai kinerja perawat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu *job insecurity* dan *emotional exhaustion* pada rumah sakit.

2. Bagi RSUD Haji Medan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bagi pihak RSUD Haji Medan memperoleh manfaat penelitian sebagai tambahan informasi, masukan dan bahan evaluasi dalam mengelola sumber daya manusianya sehingga mampu meningkatkan kinerja perawat.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi, sumbangan pemikiran dan menambah literatur kepustakaan khususnya mengenai *job insecurity*, *emotional exhaustion*, dan kinerja.

4. Bagi Peneliti Lain

Melalui penelitian ini, diharapkan bisa menjadi salah satu referensi literatur kepustakaan dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang membahas *job insecurity*, *emotional exhaustion*, dan kinerja.