

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi jasa. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya. Adanya karakteristik tersebut mempengaruhi iklim organisasi dalam rumah sakit. Demi kelangsungan organisasinya, rumah sakit harus dapat memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya menjadi keunggulan kompetitif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumberdaya finansial, sumberdaya manusia, kemampuan teknologi dan sistem. Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang saat ini berkembang di rumah sakit tidak hanya mengenai bangunan rumah sakit (seperti ukuran, kompleksitas, jumlah unit), jumlah kualifikasi staff medis dan non medis, sistem keuangan dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan. Rumah sakit merupakan tatanan pemberi jasa layanan kesehatan memiliki peranyang strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia (Sumijatun, 2009).

Tuntutan masyarakat akan kualitas mutu jasa layanan kesehatan memberikan dampak sekaligus tantangan bagi rumah sakit untuk tetap *survive*. Tantangan ini memaksa rumah sakit untuk mengembangkan kemampuannya dalam berbagai aspek untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab dan bermutu.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang sesuai dengan tujuan tersebut yaitu berbagai jenis dengan perangkat keilmuan yang beragam harus berintegrasi satu sama lainnya, salah satu yang terpenting dalam lingkaran pemberi pelayanan pada rumah sakit adalah tenaga kesehatan. Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan termasuk didalamnya tenaga dokter, perawat, bidan dan sebagainya, yang merupakan unsur pokok input dalam suatu sistem pelayanan kesehatan, memberikan andil yang cukup besar dalam penciptaan performance pelayanan sebagai supplay atas tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dalam suatu instansi rumah sakit dipengaruhi oleh efektivitas kerja SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu salah satunya perawat. Pengertian efektivitas kerja ini merupakan suatu tolak ukur kemampuan didalam menjalankan fungsi, tugas serta juga rencana perusahaan/organisasi seperti apa yang sudah atau telah direncanakan sebelumnya. Di era digitalisasi saat ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang diembannya. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan srategis pada internal organisasi, manajemen, dan SDMnya serta mampu dengan cepat mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas agar menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, dan efisien.

Kualitas pelayanan pada rumah sakit yang rendah dapat membahayakan bagi pasien misalnya dengan meningkatnya risiko malpraktik. Pentingnya kualitas pelayanan pada rumah sakit sehingga menyebabkan banyaknya penelitian yang telah dilakukan baik pada organisasi rumah sakit maupun organisasi lainnya. Menurut penelitian sumijatun

(2021) menunjukkan bahwa dimensi kualitas terendah adalah tangibles (79,4%), sementara semua dimensi lainnya juga menunjukkan adanya gap, penelitian ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki aspek keandalan dalam pelayanan kesehatan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sdm juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Era globalisasi telah bergulir, persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang diperlukan saat ini adalah sumber daya yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. SDM yang ada dalam lingkup rumah sakit sebaiknya dikelola dengan baik untuk menunjang produktivitas dan kinerja karyawannya agar rumah sakit dapat unggul dalam persaingannya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kinerja karyawan suatu hal penting bagi rumah sakit untuk mencapai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, maka rumah sakit harus mampu mempertahankan kinerja karyawan atau SDM nya yang professional dan produktif dengan diadakannya pengawasan atau evaluasi audit manajemen sumber daya manusia rumah sakit. Rumah sakit sendiri memiliki sumber daya manusia sebagai tenaga tetap, seperti tenaga medis dan penunjang medis, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan. Tenaga kesehatan tersebut akan bekerja berdasarkan standar profesi, standar pelayanan, prosedur operasional, etika, dan mengutamakan hak pasien serta kepentingan dan keselamatan pasien.

Perawat merupakan sumberdaya manusia terbanyak dalam organisasi rumah sakit. Perawat memegang peranan penting dalam pemberian layanan di rumah sakit, karena perawat terlibat langsung dengan pasien dan keluarganya selama 24 jam penuh. Perawat merupakan ujung tombak dari kualitas pelayanan kesehatan dan kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Kualitas atau kepuasan pelayanan keperawatan tidak terlepas dari kinerja perawat. Kualitas pelayanan keperawatan suatu rumah sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat. mendefinisikan perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya, yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan (Rhandhyie, 2010).

Pekerjaan perawat memiliki beberapa karakteristik yang menciptakan tuntutan kerja yang tinggi, seperti pekerjaan yang rutin, jadwal kerja yang ketat, tanggung jawab atas keselamatan dan kesehatan diri sendiri dan orang lain, serta dituntut untuk mampu bekerja dalam tim. Kompleksnya tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab perawat menyebabkan profesi perawat rentan mengalami *burnout*. Individu yang mengalami *burnout* sering mengalami gejala seperti kelelahan yang ekstrem, depresi, kecemasan, dan masalah psikologis lainnya. Selain itu, bisa juga terjadi stres pasca trauma dan ketergantungan pada obat-obatan atau alkohol (Burki, 2015). Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidak mampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja (Siagian, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia tahun 2006, menyatakan bahwa terdapat 50,9% perawat mengalami stres kerja, dengan keluhan sering pusing, lelah, tidak ada istirahat, yang antara lain dikarenakan beban kerja yang terlalu tinggi dan pekerjaan yang menyita waktu. Stress sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak bila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya. Apabila tidak ada keseimbangan antara kerja fisik akan menyebabkan konsentrasi, kemampuan, dan efektivitas menurun. Hal tersebut merupakan sebagian dari tanda-tanda kelelahan, kelelahan yang berlanjut akan mengakibatkan stress kerja. Stress kerja sendiri adalah pola kondisi emosional yang terjadi dalam merespons terhadap tuntutan dari dalam maupun dari luar organisasi. Dengan kata lain stress kerja memiliki hubungan dengan perasaan negatif karyawan tentang pekerjaan mereka. Menurut Siagian menyebutkan bahwa stress kerja merupakan kondisi di mana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan terhadap kondisi fisik, jalan pikiran, dan emosi. Apabila stress yang timbul tidak diatasi dengan segera, maka akan berakibat pada kemampuan seseorang berinteraksi secara baik dengan lingkungan sekitarnya.

Stress kerja pada perawat merupakan salah satu permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit. Stress kerja adalah suatu tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu baik yang bersumber dari dirinya sendiri maupun dari luar dirinya. Penyebab stress bersumber dari biologis, psikologik, sosial, dan spritual. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, yang disebabkan oleh stressor yang datang dari lingkungan kerja seperti faktor lingkungan, organisasi dan individu. Tinggi rendahnya tingkat stress kerja tergantung dari manajemen stress yang dilakukan oleh individu dalam menghadapi stress pekerjaan

tersebut. Berdasarkan penelitian Dwi Kartika Sari (2021) di RSUD Dr. Sayidiman Magetan, stress kerja sangatlah berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hal ini didukung dengan sebanyak 24 responden yang mengalami stress dan memiliki kinerja yang kurang (37,5%). Stress dan kinerja sangatlah berhubungan erat. Apabila responden mengalami stress maka akan berpengaruh juga terhadap kinerja responden tersebut. Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan nonmoneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. 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. kurangnya pemberian penghargaan terhadap prestasi kerja perawat, kecilnya peluang bagi perawat untuk mengembangkan karirnya dan lain sebagainya. Motivasi kerja sangat mempengaruhi kinerja dalam organisasi. Kinerja perawat yang kurang baik juga akan berdampak pada produktivitas rumah sakit, sehingga organisasi perlu memberi perhatian kepada berbagai macam kebutuhan pegawainya dalam rangka meningkatkan motivasi dalam bekerja untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Rasidin Padang merupakan salah satu institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan terhadap masyarakat Kota Padang. . RSUD dr. Rasidin Padang merupakan rumah sakit tipe C yang merupakan rujukan bagi Puskesmas wilayah Kota Padang. Sebagai rumah sakit umum daerah milik Pemerintah

Kota Padang, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Rasidin Padang harus mampu meningkatkan mutu pelayanan, sekaligus menjadi tempat berobat yang menyenangkan bagi pasien. RSUD dr Rasidin harus menjadi rumah sakit unggul dan berdaya saing dengan memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan berita yang di kutip dari rri.co.id pada tahun 2023 bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan dan fasilitas dari RSUD dr.Rasidin Kota Padang. Dalam penelusuran yang dilakukan oleh penulis berita, diketahui bisa saja permasalahan tersebut terjadi akibat penunggakan honor pekerja sejak Oktober 2022 yang menyebabkan petugas bekerja kurang maksimal dalam melakukan pelayanan. Secara umum RSUD dr. Rasidin bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan kesehatan agar dapat menjangkau semua lapisan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan professional. Untuk mencapai tujuan dimaksud, RSUD mengacu kepada Visi Pemerintah Kota Padang yaitu ***“Mewujudkan Kota Padang sebagai Kota Pendidikan, Perdagangan dan Pariwisata Yang Sejahtera Religius dan Berbudaya”***.

RSUD dr.Rasidin Padang menerima pasien BPJS dan juga pasien umum. Layanannya mencakup IGD 24 jam, rawat inap dan rawat jalan. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan dari pasien BPJS terkait akses dan fasilitas yang belum sepenuhnya optimal. RSUD menghadapi tantangan dalam system rujukan dan keluhan terkait pelayanan, seperti komunikasi yang kurang baik dari staf medis. Meskipun mengalami peningkatan kunjungan pasien sebelum pandemi, RSUD sempat menjadi rumah sakit khusus COVID-19 pada tahun 2020.

Pada 22 juli 2024 RSUD dr.Rasidin Padang mengumumkan perubahan jam kunjungan pasien siang jam 11:00 – 13:00 WIB dan sore 16:00 – 20:00 WIB, bertujuan untuk

meningkatkan kenyamanan bagi pasien dan keluarga. Sedangkan pada perawat RSUD dr.Rasidin Padang jam kerja disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Perawat bekerja dalam system shift, umumnya terdiri dari tiga shift yaitu pagi, sore dan malam. Rata-rata jam kerja pershift adalah 6 jam, dengan total maksimal 40 jam per minggu. Ini menunjukkan banyak perawat mengalami gangguan stres kerja akibat beban kerja yang tinggi, sehingga penting untuk menjaga kesehatan secara efektif untuk menjaga kesehatan dan kinerja perawat.

Perkembangan layanan kesehatan di RSUD dr.Rasidin Padang sangat signifikan. Kerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dilaksanakan untuk meningkatkan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Selain itu, RSUD mulai melayani pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji, dengan tarif yang terus meningkat. Program penyuluhan dan screening untuk ibu hamil juga diadakan, untuk menekankan pentingnya perawatan prenatal. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan aksesibilitas bagi masyarakat kota Padang.

Tabel 1.1 Survey Awal Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. Rasidin Padang

Stres kerja	Motivasi	Kinerja
Berdasarkan hasil survey, sebagian besar perawat sekitar 70% perawat merasa stres akibat beban kerja yang tinggi dan waktu kerja yang panjang.	Secara keseluruhan, sekitar 65% perawat merasa cukup termotivasi dalam bekerja, terutama karna faktor penghargaan dan kepuasan dalam membantu pasien.	-Dampak stres sebagian besar 60% responden merasa stres mempengaruhi kinerja mereka. -Sebanyak 75% responden mengakui bahwa motivasi yang tinggi berhubungan langsung dengan peningkatan kinerja.

Stres kerja di RSUD dr.Rasidin Padang cenderung tinggi, dengan sebagian besar perawat melaporkan bahwa hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan perawat, meskipun mereka merasa cukup termotivasi, tetapi kurangnya dukungan dan penghargaan akan menjadi penghalang bagi perawat untuk mencapai kinerja terbaik.

Tabel 1.2
Jumlah perawat pada tahun 2021-2023

TAHUN	JUMLAH PERAWAT	PEBDIDIKAN		
		DIII	S1	NERS
2021	185	82	60	43
2022	200	90	50	60
2023	212	102	28	82

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa adanya peningkatan jumlah tenaga kerja perawat yang terjadi setiap tahunnya yang dihitung dari jumlah perawat pada tahun 2021 hingga 2023 yang berarti kebutuhan akan tenaga kerja perawat pada RSUD dr.Rasidin Padang selalu meningkat.

Tabel 1.3
Jumlah perawat pada tahun 2024

Pendidikan	Jumlah perawat
D3	118
S1	18
Profesi	91
Jumlah	227

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat pendidikan pada perawat RSUD dr.Rasidin Padang sebagian besar didominasi oleh pendidikan D3 yaitu sebanyak 118 orang perawat.

Tabel 1.4

Usia perawat RSUD dr.Rasidin tahun 2024

Usia	Jumlah
25-30	92
31-40	80
41-50	55
Jumlah	227

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui presentase umur pada perawat RSUD dr.Rasidin sebagian besar berumur 25-30 tahun, atau bisa disebutkan bnyaknya perawat dalam masa produktif yang berusia 25-40 tahun.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat RSUD dr.Rasidin Padang”**

1.2 Rumusan masalah

- 1.Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD dr.Rasidin Padang.
- 2.Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD dr.Rasidin Padang.
- 3.Apakah stres kerja dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD dr.Rasidin padang.

1.3 tujuan penelitian

1. Untuk Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat.
2. Untuk Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat.

3. Untuk Mengetahui pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat.

1.4 Manfaat penelitian

❖ **Manfaat teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu ekonomi pada bidang manajemen sumber daya manusia mengenai stres kerja, motivasi, terhadap kinerja perawat.

❖ **Secara praktis**

Hasil penelitian di RSUD dr.Rasidin padang diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil dan menentukan suatu kebijakan mengenai stres kerja, motivasi, terhadap kinerja perawat guna meningkatkan kinerja pada perawat.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

a. **Bagi instansi**

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola stres kerja, motivasi terhadap kinerja perawat.

b. **Bagi akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengamlikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya pada konsentrasi sumber daya manusia.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.4 Batasan masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak meluas dan tetap konsisten dengan masalah yang diteliti serta keterbatasan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini maka peneliti membataskan ruang lingkup pembahasan pada stres kerja serta motivasi seperti gaji dan pengakuan terhadap kinerja perawat RSUD dr.Rasidin Padang.