

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting, terutama pelayanan keperawatan secara profesional. Profesi perawat memiliki peran utama dalam kontak dengan pasien disebuah rumah sakit. Mayoritas tindakan medis yang diberikan kepada pasien dilakukan seluruhnya oleh perawat. Baumann (2007) menyatakan bahwa sumber daya manusia perawat merupakan faktor terpenting dalam pelayanan rumah sakit, bahkan hampir 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat.

Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan melalui kualitas kinerja sumber daya manusianya. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, karyawan terlebih dahulu harus merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor utama untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan tersebut. Maka dari itu perusahaan perlu mengevaluasi kepuasan kerja karyawan, apakah sudah tercapai atau sebaliknya.

Usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat adalah dengan memperhatikan beban kerjanya. Menurut Rivai (2011) 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.

Selain beban kerja, faktor lain yang harus diperhatikan untuk mencapai kepuasan kerja adalah stress kerja. Pada dasarnya profesi perawat adalah profesi yang rentan stress. Baumann (2007) juga mengatakan bahwa 50,9% perawat Indonesia diketahui mengalami stress kerja yang ditandai dengan sering merasa pusing, kurang istirahat akibat beban kerja yang terlalu banyak serta penghasilan yang rendah. Pertama, profesi perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Kedua, profesi ini menerapkan sistem kerja rotasi (*shift*). Rice (2005) menyebutkan bahwa kerja shift merupakan stressor yang dapat menyebabkan stress kerja bagi karyawan. Perawat yang bekerja diluar jam normal adalah mereka yang mendapat kerja shift malam. Hal ini bisa menyebabkan gangguan pada kesehatan perawat.

Pada saat individu menanggung beban pekerjaan yang terlalu berat maka akan memicu terjadinya stress yang dapat berujung pada menurunnya kepuasan kerja. Menurunnya kepuasan merupakan awal masalah didalam perusahaan, yang ditandai dengan ketidakhadiran, timbulnya konflik, pengunduran diri, serta masalah lainnya. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang. Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang didirikan oleh seseorang yang satu kepemilikan dengan kampus Unipdu Jombang yang letaknya tidak jauh dari kampus Unipdu sendiri.

Fenomena menurunnya kepuasan kerja di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang diduga disebabkan oleh beban kerja. Berdasarkan data dari Kabag Personalia yang menunjukkan jumlah pasien semakin meningkat perbulannya dibandingkan dengan jumlah perawat yang tetap selama tahun 2017 yakni 38 orang. Hal ini memperlihatkan dampak beban kerja perawat bertambah. Data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Rekapitulasi Jumlah Pasien Periode Januari-Desember 2017

No	Bulan	Rawat Inap	Poli Bedah	Poli Anak	Poli Dalam	Poli Obsgyn	Poli Saraf	Poli Umum	IGD	TOTAL
1	Januari	57	15	9	57	4	0	59	192	393
2	Februari	62	9	6	52	19	1	78	169	396
3	Maret	93	15	23	58	35	20	59	196	499
4	April	78	15	28	58	31	24	56	211	501
5	Mei	70	15	39	50	27	23	40	152	416
6	Juni	51	3	11	40	9	11	33	97	255
7	Juli	64	8	12	64	22	26	53	154	403
8	Agustus	63	27	11	70	12	20	42	172	417
9	September	85	20	38	54	10	22	53	205	487
10	Oktober	130	17	41	79	17	30	80	289	683
11	November	87	15	19	125	5	46	62	252	611
12	Desember	98	17	32	84	4	38	39	182	494
	Total	938	176	269	791	195	261	654	2271	5555

Sumber : Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang

Dengan mengetahui jumlah pasien yang terus meningkat perbulannya mengakibatkan kerja perawat juga semakin bertambah. Di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang membagi 3 shift kerja dengan rata-rata kerja 8 jam perhari. Dengan jumlah perawat yang hanya 38 orang dan dibagi 3 shift, maka setiap shift ditugaskan 12 perawat yang bekerja. Jadi banyaknya pasien yang dirawat tidak seimbang dengan tenaga kerja yang pershiftnya hanya 12 orang.

Dikarenakan perawat tidak setiap hari bertugas menangani pasien saja tetapi juga melakukan cek peralatan, melaksanakan pemeriksaan pasien, mencatat perkembangan kesehatan pasien setiap hari, melakukan hubungan kontak dengan dokter tentang keadaan pasien, dan melaporkan hasil dari kegiatannya.

Beban kerja yang banyak akan menimbulkan kesalahan akibat ketidakmampuan mengatasi tuntutan kerja. Karena jika dilihat dari data rekapitulasi, pasien terbanyak ada diruang IGD (Instalasi Gawat Darurat). Pasien yang masuk dijalur IGD adalah pasien yang mengalami keadaan darurat dan harus segera mendapatkan pertolongan pertama. Berdasarkan wawancara yang sering terjadi adalah perawat kadang tergesa-gesa dalam melaksanakan pekerjaan lain, sementara perawat wajib mendahulukan pasien yang masuk dijalur IGD. Setelah melakukan perawatan terhadap pasien jalur IGD, mereka juga harus melakukan pencatatan untuk proses pemindahan pasien dari jalur IGD ke rawat inap, hal ini dilakukan apabila pasien tersebut harus membutuhkan perawatan intensif. Runtutan pekerjaan tersebut membutuhkan tanggung jawab yang besar terutama keselamatan pasien dan konsentrasi yang tinggi saat melakukan pekerjaan.

Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan terjadinya komunikasi yang buruk antar perawat dan pasien, hal ini bisa menyebabkan kepuasan pasien menurun akibat pelayanan yang buruk dari perawat tersebut.

Tingginya beban kerja diduga menjadi sebab meningkatnya stress kerja di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang. Hal ini terlihat sesuai pada indikator stress kerja yaitu mereka lebih banyak diam (tidak komunikatif), tampak

kelelahan, sering pusing kepala, dan mudah marah (emosi). Sehingga dampak yang ditimbulkan dari stress kerja yaitu mereka sering datang terlambat saat bekerja, dan juga dari data kehadiran banyak perawat yang izin atau tidak masuk kerja karena sakit. Data presensi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Presensi Perawat Periode Januari-Maret 2018

Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Alpha	Jumlah	Total Jumlah Perawat
Januari	2	11	2	-	15 orang	38
Februari	1	6	1	-	8 orang	38
Maret	3	5	1	1	10 orang	38
Total	6	22	4	1	33 orang	38 orang

Sumber : Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang

Dari data tersebut diatas, ketidakhadiran merupakan gejala awal dari stress kerja. Jadi dengan adanya beban kerja yang banyak tersebut bisa membuat seseorang menjadi stress. Sesuai dengan penelitian Purboningrat Yo dan Surya (2015), didapati bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, yaitu bila beban kerja karyawan meningkat maka stress kerja karyawan juga akan meningkat. Akibat stress kerja yang tinggi dapat membuat kesehatan karyawan terganggu yang kemudian menyebabkan banyaknya karyawan tidak masuk kerja.

Dampak dari beban kerja dan stress kerja dapat menurunkan kepuasan kerja seseorang. Sesuai penelitian yang dilakukan Chuzaeni (2017) didapati beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, dengan artian apabila beban kerja dan stress kerja meningkat maka akan menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Kepuasan berkurang juga ditandai dengan ketidakpuasan terhadap kompensasi yang belum sesuai dengan UMR.

Berdasarkan wawancara munculnya ketidakpuasan atas kompensasi yang minim yaitu Rp.700.000 - Rp.1.500.000 perbulan. Dikarenakan semakin naiknya harga kebutuhan pokok, ditambah mayoritas perawat sudah berkeluarga membuat mereka cemas dan memikirkan apakah dengan kompensasi sedemikian akan cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.

Beban kerja tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan, tetapi dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui mediasi stress kerja. Hal ini dibuktikan dengan penelitiannya Susanti, dkk (2015) bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, maka dari itu harus menggunakan mediasi stress kerja agar hasilnya signifikan, dan hasilnya stress kerja berperan sebagai *full* mediasi antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Sehingga diartikan beban kerja yang berlebihan pada individu dapat menyebabkan stress kerja pada pekerjaannya. Akibatnya yang terjadi yaitu apabila stress kerja terlalu tinggi akan menyebabkan penurunan kepuasan kerja.

Berdasarkan pemaparan masalah-masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Yang Di Mediasi Oleh Stress Kerja Di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang** dalam menyusun tugas akhir ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang?
2. Apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang?
3. Apakah terdapat pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang?
4. Apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat melalui Stress Kerja sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan deskripsi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan yang dimediasi oleh stress kerja kepada Perawat Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang yang berjumlah 38 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.

4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat melalui Stress Kerja sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia dan mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh Beban Kerja dan dampaknya terhadap Kepuasan Kerja Perawat yang dimediasi oleh Stress Kerja di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
2. Bagi Perusahaan/Instansi yang terkait, agar dijadikan evaluasi dan bahan pertimbangan serta masukan dalam upaya mempertahankan kepuasan kerja demi meningkatnya kinerja karyawan yang lebih baik pada Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang.
3. Bagi Akademik, penulis berharap penelitian ini dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang sumber daya manusia serta berguna sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja melalui Stress Kerja.