

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai layanan komprehensif bagi individu, meliputi layanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Permenkes, 2018). Rumah sakit terdiri dari banyak tenaga kerja seperti dokter, perawat dan lainnya. Perawat memiliki peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan merupakan kelompok tenaga kesehatan terbesar dibandingkan dengan profesi lainnya (Adhyka et al., 2024).

Pekerjaan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sangat bergantung pada pengaturan jam kerja yang diterapkan di rumah sakit. Salah satu bentuk pengaturan tersebut adalah pembagian *Shift* kerja (Ilahi et al., 2023). Perawat akan menjalani jadwal kerja yang terbagi dalam *Shift* pagi, siang, dan malam selama satu minggu, dengan rata-rata durasi kerja antara 8 hingga 10 jam per hari. Dalam satu minggu, umumnya seseorang mampu bekerja secara optimal selama 40 hingga 50 jam. Apabila jam kerja melebihi batas tersebut, kemungkinan munculnya dampak negatif bagi tenaga kerja serta kualitas pelaksanaan tugasnya akan semakin meningkat (Susanto et al., 2023). Kelebihan jam kerja menimbulkan beban kerja bagi perawat.

Beban kerja perawat adalah bagian dari proses pemberian layanan di mana perawat mengatur waktu, tenaga, dan perhatian terhadap pasien selama *Shift*. Beban kerja ini dipengaruhi oleh jumlah tugas, jumlah pasien, dan waktu istirahat antar *Shift*, yang selanjutnya akan berdampak pada kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Studi literatur menunjukkan adanya *work engagement* dan *job satisfaction* sebagai mediator penting yang memengaruhi kualitas pelayanan; persepsi staffing (termasuk waktu kerja dan jadwal *Shift*) berhubungan dengan kualitas pelayanan melalui variabel keterlibatan kerja dan kepuasan kerja yang dimiliki perawat (Wang et al., 2025). Beban kerja yang meningkat tanpa dukungan struktur organisasi yang memadai cenderung menurunkan kinerja perawat karena tekanan (Permenkes, 2018). Di dalam RS terdiri dari banyak tenaga kerja seperti dokter, perawat dan lainnya. Perawat memiliki peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan merupakan kelompok tenaga kesehatan terbesar dibandingkan dengan profesi lainnya (Abdillah, 2016; Adhyka et al., 2024).

Beban kerja perawat dapat dibedakan menjadi dua kategori utama: beban kerja fisik dan beban kerja mental. Beban kerja fisik mencakup aktivitas yang memerlukan tenaga dan ketahanan tubuh, seperti mengangkat dan memindahkan pasien, mendorong peralatan medis dan tempat tidur pasien, mengganti pakaian pasien, menyiapkan dokumen medis, serta mempersiapkan ruang operasi beserta instrumen yang diperlukan. Selain itu, perawat juga terlibat langsung dalam proses pembedahan, yang

dalam kasus operasi ringan hingga sedang, dapat berlangsung selama tiga hingga empat jam. Semakin banyak tuntutan pekerjaan yang harus ditangani, maka semakin tinggi pula potensi terjadinya stres kerja yang dialami oleh perawat (Ilahi et al., 2023).

Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan sebanyak 11 orang (84,6%) perawat memiliki beban kerja yang berat (Mawikere et al., 2021). Penelitian Erdius and Dewi (2017) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik dan mental, serta reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan perawat. Penurunan kualitas pelayanan keperawatan, seperti komunikasi terapeutik, empati, ketelitian tindakan, serta kontinuitas dan responsivitas asuhan, dapat dikaitkan dengan burnout atau kelelahan akibat kerja *Shift*, karena beban kerja dan kelelahan emosional terbukti menurunkan perilaku *caring*, keselamatan pasien, dan efektivitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan (Labrague, 2024).

Beban kerja yang berlebihan, baik fisik maupun mental, dapat menyebabkan kelelahan dan stres yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan perawat (Adhyka et al., 2024). Selain itu beban kerja yang tinggi pada perawat dapat memicu rasa lelah dan keletihan, sehingga menurunkan produktivitas kerja dan pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas kinerja yang diberikan kepada pasien (Rahmawati et al., 2020). Beban kerja yang tinggi pada perawat dapat berdampak signifikan terhadap kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima (Mawikere et al., 2021; Werdani, 2016).

Kepuasan pasien merupakan aspek utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan terhadap layanan yang diterima memainkan peran krusial dalam pengembangan sistem pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasien, mengurangi biaya dan waktu tunggu, serta meningkatkan efektivitas layanan bagi populasi sasaran. Kepuasan tersebut akan tercapai apabila pasien menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya (More et al., 2023). Pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima (Sari et al., 2020).

Perawat dengan beban kerja tinggi akan kesulitan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dapat menurunkan aspek pelayanan salah satunya komunikasi (A. Putri, 2021). Komunikasi menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Interaksi yang efektif antara perawat dan pasien dapat membangun rasa

percaya, memperjelas informasi medis, serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi dan pengobatan yang dijalani (Ramadan, 2019).

Selain itu, berdasarkan penelitian Alamsyah (2019) menyatakan bahwa petugas tidak menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) yang memadai dalam memberikan pelayanan. Dimana *responsiveness* ini merupakan salah satu indikator kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan sangat dipengaruhi oleh ketanggapan tenaga paramedis dalam merespons permasalahan yang dialami pasien (Alamsyah, 2019).

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan menunjukkan bahwa perawat masih memiliki beban kerja yang tinggi dimana 1 orang perawat memberikan pelayanan kesehatan 8-9 orangnya. Selain karena jumlah perawat yang terbatas dan harus dibagi menjadi 3 *Shift* dikurangi dengan yang libur dan cuti. Apabila ada pasien gawat darurat maka aktivitas yang dilakukan oleh pasien lain terpaksa harus ditunda sementara untuk membantu menangani pasien gawat darurat tersebut. Akibatnya pasien lain menjadi tidak nyaman.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan antara faktor-faktor yang berhubungan dengan *Shift* kerja dan hasil pelayanan di perawat. *Burnout* perawat yang dipicu oleh sistem kerja *Shift* berdampak negatif terhadap keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara global, tetapi studi tersebut bersifat meta-analisis global tanpa pengukuran kontekstual terhadap variasi sistem *Shift* lokal maupun beban kerja spesifik di masing-masing institusi (Li et al., 2024). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh penurunan perilaku *caring* akibat burnout dan beban kerja perawat yang tinggi, namun penelitian ini berorientasi pada perspektif nurse job satisfaction sebagai mediator, sehingga kurang fokus pada hubungan langsung antara *Shift* konvensional, beban kerja objektif, dan kinerja nyata perawat (Antonio et al., 2024).

Sementara itu, (Rahayu & Kusuma, 2025) memberikan bukti kontekstual di Indonesia mengenai pengaruh kerja *Shift* terhadap kelelahan dan produktivitas di bangsal rawat inap Sumatera Utara, tetapi penelitian ini belum mengaitkan secara komprehensif variabel *Shift* konvensional dengan *performance* perawat dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit yang lebih luas. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, terdapat kekosongan penelitian (*research gap*) dalam kajian yang secara simultan menghubungkan *Shift* konvensional dengan beban kerja perawat, kinerja perawat yang terukur, dan kepuasan pasien, sehingga penelitian ini penting untuk mengisi *gap* tersebut. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan *Shift* konvensional dengan beban kerja, kinerja perawat dan kepuasan pasien di RS.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan *Shift* kerja konvensional berhubungan dengan beban kerja perawat, kinerja perawat, dan kepuasan pasien di rumah sakit. Sistem *Shift* konvensional yang diterapkan di rumah sakit berpotensi memengaruhi beban kerja yang dirasakan perawat, baik secara fisik maupun mental, yang selanjutnya dapat berdampak pada kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kinerja perawat yang optimal sangat berperan dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *Shift* kerja konvensional dengan beban kerja perawat, apakah *Shift* kerja konvensional berhubungan dengan kinerja perawat, serta apakah *Shift* kerja konvensional berkaitan dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga menelaah hubungan antara beban kerja perawat dengan kinerja perawat serta keterkaitan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum untuk mengetahui hubungan *Shift* konvensional dengan beban kerja, kinerja perawat dan kepuasan pasien di Rumah Sakit RSUD Drs Haji Amri Tambunan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik responden perawat
2. Mengetahui karakteristik responden pasien
3. Mengetahui *Shift* konvensional perawat di Rumah Sakit
4. Mengetahui kinerja perawat di Rumah Sakit
5. Mengetahui beban kerja perawat di Rumah Sakit
6. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit
7. Menganalisa hubungan antara *Shift* kerja dengan beban kerja perawat di Rumah Sakit
8. Menganalisa hubungan antara *Shift* kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit
9. Menganalisa hubungan antara *Shift* kerja dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Pelayanan Kesehatan

Bagi pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan dengan memahami hubungan antara sistem kerja *Shift* konvensional, beban kerja perawat, dan kepuasan

pasien, institusi pelayanan kesehatan dapat menyusun strategi perbaikan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif.

1.4.2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan variabel tambahan, seperti tingkat kelelahan fisik, stres kerja, atau kepuasan kerja perawat, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak sistem kerja *Shift* terhadap tenaga keperawatan dan mutu layanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk bahan pertimbangan penelitian lainnya dengan menggunakan metode yang lain.