

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja perawat di rumah sakit merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, karena perawat berperan aktif dalam memberikan asuhan langsung kepada pasien selama 24 jam. Interaksi yang intensif ini memungkinkan perawat untuk mengidentifikasi kebutuhan pasien secara cepat dan memberikan intervensi yang tepat (Budiono, 2022). Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan, perawat di seluruh dunia juga menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kinerja mereka (Kodim, 2021)

Kinerja perawat menjadi perhatian utama pihak manajemen rumah sakit, karena kinerja yang baik dari perawat berkontribusi langsung terhadap keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Manajemen rumah sakit perlu memastikan bahwa perawat memiliki sumber daya yang memadai, pelatihan yang tepat, dan lingkungan kerja yang mendukung untuk meningkatkan kinerja mereka (Febriana, 2021).

Penurunan kinerja perawat dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk beban kerja yang tinggi, stres kerja, dan kurangnya dukungan dari manajemen. Beban kerja yang berlebihan sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang dapat mengurangi motivasi dan kualitas pelayanan (Pérez-Francisco dkk., 2020). Selain itu, stres kerja yang berkepanjangan dapat mengakibatkan burnout, yang berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan kerja perawat (Maslach & Leiter, 2016). Kurangnya dukungan dari manajemen, seperti minimnya komunikasi dan pengakuan terhadap kerja keras perawat, juga berkontribusi pada penurunan semangat dan kinerja mereka (Jun dkk., 2021).

Menurut laporan dari *World Health Organization* (WHO) (2020), sekitar 80% dari tenaga kesehatan di dunia adalah perawat, dan mereka memainkan peran penting dalam sistem kesehatan. Namun, banyak perawat mengalami stres kerja, kelelahan, dan kurangnya dukungan, yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja (Labrague dkk., 2018). Selama beberapa dekade terakhir, banyak penelitian telah menunjukkan bahwa kinerja perawat yang buruk atau karakteristik pekerjaan yang tidak menguntungkan memiliki hubungan yang kuat dengan stres kerja dan kelelahan (Adriaenssens dkk., 2015). Temuan kelelahan, stres kerja dan beban kerja yang mempengaruhi kinerja perawat telah dilaporkan dari beberapa negara yaitu: 43% di Tiongkok, lebih dari 50% di Swedia, dan 37% di Turki. Di Asia, khususnya, tantangan ini semakin meningkat dengan adanya peningkatan jumlah pasien dan beban kerja yang tinggi (Heijden dkk., 2019)

Di Indonesia, permasalahan kinerja perawat juga menjadi perhatian serius. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), terdapat kekurangan perawat di banyak rumah sakit, yang menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang. Sebanyak 60% perawat di Indonesia mengalami kelelahan akibat beban kerja yang tinggi dan kurangnya sumber daya. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan (Ratnanningsih dkk., 2024). Penelitian Pamungkas dkk. (2022) di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih, Tangerang bahwa beban kerja fisik dan mental berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat. Beban kerja fisik dan mental juga berhubungan positif signifikan dengan burnout, namun *burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Secara keseluruhan, beban kerja fisik dan mental mempengaruhi kinerja perawat.

Di Provinsi Aceh, khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue, kondisi kinerja perawat juga mencerminkan tantangan yang sama. Data dari Dinas

Kesehatan Provinsi Aceh (2023) menunjukkan bahwa RSUD Simeulue mengalami kekurangan perawat, dengan rasio perawat terhadap pasien yang tidak ideal. Hal ini menyebabkan perawat harus menangani lebih banyak pasien daripada yang seharusnya, yang dapat mengakibatkan stres dan penurunan kinerja. Penelitian oleh Niartiningstih dkk. (2021) menemukan bahwa perawat sering kali merasa tidak memiliki cukup waktu untuk memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat, begitu pula dengan ketegangan fisik. Tekanan psikologis berpengaruh terhadap kinerja perawat.

Pengukuran kinerja perawat merupakan aspek krusial dalam proses akreditasi rumah sakit, yang bertujuan untuk memastikan bahwa standar pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi terpenuhi (Abukhader, 2012). Dalam akreditasi, kinerja perawat dinilai melalui berbagai indikator, seperti kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepatuhan terhadap protokol klinis (Weiss dkk., 2019). Kinerja perawat yang baik diindikasikan dengan rendahnya tingkat insiden keselamatan pasien dan tingginya skor kepuasan pasien, yang semuanya berkontribusi pada reputasi dan kepercayaan pada rumah sakit (Alotaibi & Khan, 2023). Selain itu, akreditasi juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan pengembangan profesional bagi perawat untuk memastikan mereka tetap kompeten, meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan perawat, serta mampu memberikan perawatan yang optimal (Kearns, 2021).

Kinerja perawat dapat dianalisis dengan menggunakan banyak teori, salah satunya Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) oleh Bakker dan Demerouti. Teori JD-R mengidentifikasi bahwa kinerja kerja dipengaruhi oleh keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*). *Job demands* mencakup aspek psikologis, fisik, dan organisasi pekerjaan yang membutuhkan upaya berkelanjutan, baik kognitif maupun emosional, yang dapat menjadi stresor jika terlalu tinggi, seperti tekanan kerja dan tuntutan emosional klien. *Job resources* berfungsi untuk mendukung pencapaian tujuan, mengurangi dampak *job demands*, serta merangsang pembelajaran, pertumbuhan, dan perkembangan pribadi (Black, 2019).

Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang dikembangkan oleh Bakker dan Demerouti (2017) dapat digunakan untuk menganalisis kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh. Teori ini menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya yang tersedia (*job resources*). Tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti beban kerja yang berlebihan dan tekanan emosional, dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kinerja. Di sisi lain, sumber daya yang memadai, seperti dukungan sosial dan pelatihan, dapat membantu perawat mengatasi tuntutan tersebut dan meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien dan tugas administrasi rumah sakit (Bakker, A. dkk., 2003).

Berdasarkan informasi dari penelitian terdahulu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit, antara lain: penelitian Tanuwijaya (2017) bahwa stres kerja berdasarkan model *Demand-Induced Strain Compensation* (DISC), di mana *job demands* yang tidak seimbang dengan *job resources* dapat menyebabkan stres kerja, yang kemudian dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat dan efektivitas organisasi. Penelitian Nidhom (2016) bahwa kedua faktor yaitu kepuasan kerja dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja perawat. Lingkungan kerja merupakan faktor yang paling dominan. Penelitian Harefa (2019) mendapatkan hasil bahwa pengetahuan, motivasi, dan kepemimpinan, di mana ketiga faktor tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja perawat. Penelitian Anggraheny dkk. (2020) bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, dan adversitas, di mana kecerdasan emosional merupakan faktor yang

paling berpengaruh terhadap kinerja perawat. Selanjutnya, penelitian Oktaviani dkk. (2018) bahwa pelatihan, motivasi, insentif, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat rawat inap, dengan lingkungan kerja menjadi faktor yang paling dominan.

Fenomena yang terjadi di RSUD Simeulue menunjukkan bahwa meskipun perawat memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka, banyak yang merasa tertekan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kurangnya dukungan. Penelitian oleh Hakanen dkk. (2006) menunjukkan bahwa dukungan manajerial yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kinerja perawat. Namun, di RSUD Simeulue, dukungan tersebut sering kali tidak memadai, yang dapat mempengaruhi kinerja perawat secara keseluruhan.

Data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) di UPTD RSUD Simeulue pada tahun 2023 sesuai kualifikasi tenaga kesehatan sebanyak 563 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 250 orang, pegawai kontrak 224 orang, dan pegawai bakti 89 orang. Tenaga keperawatan tercatat sebanyak 306 orang yang terbagi di Instalasi Rawat Inap sebanyak 251 orang (82%), Instalasi Rawat Jalan sebanyak 37 orang (12%), dan Instalasi Gawat Darurat sebanyak 18 orang (6%) (RSUD Simeulue, 2023)..

Kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue saat ini menunjukkan beberapa tantangan yang mengakibatkan pelayanan kepada pasien kurang maksimal. Berdasarkan penilaian manajemen rumah sakit, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, termasuk beban kerja yang tinggi, kurangnya sumber daya, dan dukungan manajerial yang terbatas. Manajemen mencatat bahwa perawat sering kali harus menangani jumlah pasien yang melebihi kapasitas ideal, yang berdampak pada kemampuan mereka untuk memberikan perhatian dan perawatan yang optimal (RSUD Simeulue, 2024). Hal ini menyebabkan perawat kesulitan dalam memenuhi standar pelayanan yang diharapkan, sehingga kualitas asuhan yang diberikan kepada pasien menjadi terpengaruh .

Respon atau tanggapan pasien terhadap pelayanan perawat saat dirawat inap di RSUD Simeulue juga mencerminkan kondisi ini. Banyak pasien melaporkan bahwa mereka merasa kurang mendapatkan perhatian yang memadai dari perawat, terutama dalam hal komunikasi dan respons terhadap kebutuhan mereka. Beberapa pasien mengungkapkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan bantuan atau informasi sering kali terlalu lama, yang dapat menambah ketidaknyamanan selama masa perawatan. Hasil survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa meskipun perawat memiliki niat baik dan dedikasi terhadap pekerjaan mereka, faktor-faktor seperti beban kerja yang berlebihan dan kurangnya dukungan dari manajemen menghambat kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kesenjangan penelitian atau *research gap* penelitian ini yaitu kurangnya studi yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit daerah terpencil seperti Simeulue dengan menggunakan teori *Job Demands-Resources* (JD-R). Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada rumah sakit di kota besar atau di negara maju sehingga kurang relevan dengan konteks lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan (*gap*) tersebut dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di RSUD Simeulue, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 orang perawat di ruang rawat inap RSUD Simeulue mengungkapkan beberapa temuan penting terkait dengan kinerja mereka. Sebagian besar perawat melaporkan bahwa mereka merasa terbebani dengan jumlah pasien yang harus ditangani, yang sering kali melebihi kapasitas ideal. Selain itu, perawat juga mengungkapkan kekhawatiran mengenai kurangnya dukungan dari

manajemen dalam hal penyediaan sumber daya, seperti alat medis dan fasilitas yang memadai. Hasil survei ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dan kurangnya sumber daya dapat berkontribusi pada penurunan kinerja perawat, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Temuan awal ini mencerminkan bagaimana ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia dapat mempengaruhi kinerja perawat. Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) menyatakan bahwa ketika tuntutan pekerjaan, seperti beban kerja yang tinggi dan tekanan emosional, melebihi sumber daya yang dimiliki individu, maka hal ini dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kinerja. Dalam konteks RSUD Simeulue, perawat yang merasa tidak memiliki cukup sumber daya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka cenderung mengalami penurunan motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan, yang pada gilirannya dapat mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien.

Faktor penyebab penurunan kinerja sebagian perawat di ruang rawat inap RSUD Simeulue diduga berasal dari kombinasi beban kerja yang berlebihan dan kurangnya dukungan manajerial. Menurut teori JD-R, dukungan sosial dan manajerial yang baik dapat berfungsi sebagai sumber daya yang membantu perawat mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi (Bakker et al., 2014). Dalam survei awal ini, banyak perawat yang melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan dukungan yang memadai dari manajemen, baik dalam bentuk pelatihan maupun pengelolaan beban kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan paparan pada latar belakang, perumusan masalah penelitian ini yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue berdasarkan teori *Job Demands-Resources* (JD-R).

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
2. Untuk menganalisis pengaruh tuntutan emosional terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompleksitas tugas terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
4. Untuk menganalisis pengaruh kondisi lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
5. Untuk menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
6. Untuk menganalisis pengaruh otonomi kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
7. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
8. Untuk menganalisis pengaruh umpan balik positif terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.

9. Untuk menganalisis pengaruh akses sumber daya fisik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
10. Untuk menganalisis pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.
11. Untuk menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Provinsi Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini untuk memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di lingkungan rumah sakit, khususnya di RSUD Simeulue. Dengan melakukan analisis yang komprehensif, peneliti dapat mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam praktik keperawatan, serta mengembangkan wawasan teoritis yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga memberikan pengalaman praktis dalam menerapkan metode penelitian dan analisis data, yang dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi peneliti dalam bidang kesehatan.

2. Manfaat bagi Pasien Rawat Inap

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan perawatan yang lebih baik, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima selama dirawat.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue, penelitian ini memberikan manfaat strategis dalam upaya meningkatkan kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pihak manajemen rumah sakit dapat merumuskan kebijakan dan program yang lebih efektif untuk mendukung perawat menjalankan tugas mereka. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan perawat, tetapi juga berpotensi meningkatkan reputasi rumah sakit.

4. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dengan menyediakan data dan temuan yang dapat dijadikan referensi untuk studi lebih lanjut di bidang keperawatan dan manajemen rumah sakit. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian yang lebih spesifik atau melakukan studi komparatif di rumah sakit lain.