

BAB I

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah fasilitas layanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, serta berperan penting dalam menjaga dan memulihkan kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan medis seperti observasi, diagnosa, terapi, dan rehabilitasi untuk individu yang sakit, terluka, maupun yang menjalani proses persalinan. Merujuk pada Undang- Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah lembaga penyedia pelayanan rawat inap, perawatan pasien rawat jalan, serta gawat darurat. Adapun kualitas layanan rumah sakit sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang terlibat, sehingga keberhasilan pelayanannya tidak terlepas dari kinerja tenaga kesehatannya.

Perawat adalah bagian yang sangat penting dari sumber daya manusia di lingkungan rumah sakit. Menurut Nightingale (dalam Priharjo, 2000) menyatakan bahwa peran utama perawat adalah merawat pasien dan membantu mempertahankan kondisi kesehatan terbaik pasien. Sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan pasien, perawat diwajibkan untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi dengan cepat, akurat, dan teliti dalam situasi yang kompleks (Sari & Rayni, 2020). Selain pasien, perawat juga berinteraksi dengan keluarga pasien, rekan kerja, serta menghadapi aturan-aturan rumah sakit yang tidak selalu sesuai dengan keadaan kesehatan fisik serta psikologis mereka (Ku'e, dkk., 2022).

Kesejahteraan tenaga kerja merupakan aspek penting dalam sebuah institusi, karena berkontribusi signifikan terhadap efisiensi biaya yang berkaitan dengan kondisi kesehatan karyawan (Anwarsyah, dkk., 2012). Bagi perawat, tingginya tuntutan kerja yang dihadapi dapat berdampak negatif terhadap tingkat kesejahteraan mereka di lingkungan kerja.

Fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasar pada temuan pengamatan lapangan dan wawancara pada sejumlah perawat di RSUD Bina Kasih Medan, ditemukan perilaku yang mencerminkan kurangnya kesejahteraan di tempat kerja. Perilaku tersebut tampak dalam beberapa hal, seperti sering kehilangan fokus saat mendapatkan beban kerja yang besar, adanya tekanan emosional saat menghadapi pasien dan keluarga pasien, mudah panik saat menghadapi tantangan yang berat dan sulit ketika menangani pasien yang memiliki sifat tidak sabaran.

Kasus berikut yang di informasikan oleh www.radarlambar.com, pegawai RSUD Ruteng, Kabupaten Manggarai, NTT patungan bayar biaya perawatan pasien BPJS

yang mencapai Rp.130 juta dikarenakan kelalaian bagian administrasi yang tidak menerbitkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), dokumen penting yang memastikan pasien mendapat layanan BPJS tanpa biaya tambahan. Manajemen rumah sakit pun mengambil jalan pintas dengan memotong uang jasa pegawai selama dua bulan. Seorang sumber mengungkapkan bahwa kelalaian ini sangat merugikan tenaga medis. Mereka yang telah bekerja sesuai prosedur, mulai dari IGD, ICU, administrasi hingga ruangan perawatan juga dipaksa ikut menanggung beban akibat kesalahan administrasi. Saat dikonfirmasi, Kepala Bagian Tata Usaha RSUD Ruteng, Rosa Delima Agusta Jeni Moa, menolak memberi keterangan. Kelalaian ini dikarenakan beban kerja yang berlebihan dan mengakitbatkan ketidaksejahteraan pada tenaga medis lainnya.

Dari fenomena dan kasus yang diuraikan di atas, bahwa sikap dan perilaku negatif yang terjadi pada kasus di atas menggambarkan adanya kecenderungan ketidaksejahteraan di tempat kerja perawat yang berkaitan dengan tingginya beban kerja sehingga perlu dikaji lebih lanjut terkait korelasi antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-Being*.

Kesejahteraan di tempat kerja dikenal dengan istilah *Workplace Well-Being*. Paschoal dan Tamayo (dalam Oliveira, dkk., 2020) menyatakan bahwasanya kesejahteraan di tempat kerja didefinisikan sebagai adanya emosi positif serta keyakinan diri dalam mengekspresikan serta mengembangkan potensi, dan kemampuan untuk mencapai tujuan hidup melalui pekerjaan. Sementara itu, Kardinah (2019) mendefinisikan *Workplace Well-Being* sebagai persepsi karyawan terhadap kesejahteraan yang mereka rasakan di lingkungan kerja, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor terkait tugas dan tempat kerja, serta tercermin dalam rasa aman, nyaman, dan kepuasan selama bekerja. Bartel, dkk., (dalam Rohayati, dkk., 2024), mendefinisikan *Workplace Well-Being* sebagai persepsi karyawan tentang kemampuan mereka untuk tumbuh dan berkontribusi secara optimal di tempat kerja mereka. Menurut Black Dog Institute berpendapat bahwa karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan tinggi cenderung merasa sehat, seimbang, dan memiliki kesehatan psikologis yang baik, dan perusahaan mendapat manfaat dari peningkatan kinerja, produktivitas, dan penurunan tingkat *turnover* (dalam Rohayati, dkk., 2024).

Kesejahteraan di tempat kerja memiliki dua aspek, yang terdiri dari *core affect* dan *work value* (Page, 2005). Masih dalam Page (2005), *core affect* merupakan perasaan individu secara keseluruhan berupa kenyamanan, ketidaknyamanan, dan rasa gairah

(passion) yang pada akhirnya berpengaruh terhadap aktivitas manusia. Kondisi ini tercermin dalam keadaan emosional yang terus-menerus hadir dalam aktivitas sehari-hari karyawan. Selain itu, *work value* atau nilai kerja yang merupakan keyakinan dan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Melalui aspek-aspek ini, kondisi kesejahteraan kerja karyawan dapat dilihat dari tingkat tinggi maupun rendah.

Dalam pandangan Bakker dan Demerouti (dalam Saputra & Yuniasanti, 2022) mengungkapkan bahwasanya terdapat sejumlah aspek yang berperan dalam *Workplace Well-Being*, meliputi *Job Demands*, *Job Control*, *Job Resources* dan persepsi dukungan organisasi. Faktor lainnya dapat dipengaruhi oleh kepribadian, kepuasan kerja, pencapaian kerja, evaluasi diri (termasuk harga diri, keefektifan diri, *locus of control* dan *neurotisme*) serta nilai kehidupan dan kerja. Penelitian sebelumnya (Dominica & Wijono, 2019; Saputra & Yuniasanti, 2022; Anwarsyah, dkk., 2012) juga menunjukkan adanya hasil yang signifikan dan korelasi negatif antara *Job Demands* dan *Workplace Well-Being*.

Job Demands yang dikenal sebagai tuntutan kerja, merupakan beban atau tuntutan yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu di lokasi pekerjaan, yang berpotensi mampu menciptakan dampak fisik ataupun psikologis (dalam Diana & Frianto, 2020). Menurut Bakker dan Demerouti bahwa tekanan waktu, beban kerja, ambiguitas peran, kondisi lingkungan kerja yang buruk, dan tekanan pekerjaan adalah beberapa contoh dari tuntutan pekerjaan (dalam Astisya & Hadi, 2021). Bakker dan Demerouti mendefinisikan *Job Demands* sebagai tuntutan yang harus dipenuhi dalam pekerjaan yang mencakup unsur jasmani, psikis, sosial, dan kelompok serta memerlukan upaya fisik ataupun psikologis secara berkelanjutan karena berkaitan dengan beban atau biaya tertentu yang harus ditanggung (dalam Ramadhani & Hadi, 2018). *Job Demands* juga memiliki tiga dimensi yakni, *work pressure*, *disturbances* dan *emotion at work* (Kenyi & John, 2022). *Work pressure* atau tuntutan kerja menggambarkan kondisi di mana seseorang menghadapi tuntutan, peluang, atau sumber daya yang berhubungan dengan pencapaian tujuan, namun hasilnya masih dianggap tidak pasti. *Disturbances* ialah segala hal yang mengganggu operasional dan perhatian pekerja dari tugas penting di tempat kerja. *Emotion at work* ialah suatu kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Yuniasanti (2023) pada karyawan hotel X di Yogyakarta menunjukkan bahwa *Job Demands* berhubungan negatif

terhadap *Workplace Well-Being*. Hal tersebut dinyatakan dengan nilai koefisien korelasi sebanyak -0,433 dan $p = 0,000$ ($p < 0,050$). Koefisien determinasi menunjukkan 0,187 bahwa 18,7% variabel *Workplace Well-Being* dijelaskan oleh *Job Demands*, sedangkan 81,3% selebihnya ditentukan oleh konstruk lainnya di luar studi tersebut.

Adapun studi yang dilakukan oleh Albar dan Ferdian (2024) pada karyawan Hotel *The ZHM Premiere Padang* yang menyatakan bahwasanya *Job Demands* berdampak negatif dan bermakna pada *Workplace Well-Being*. Temuan ini diperkuat juga oleh hasil persamaan koefisien regresi dengan nilai -1,230 dan angka sig. $0,001 < 0,05$, yang berarti bahwa tiap kenaikan satu satuan pada variabel kebutuhan kerja akan menambahkan -1,230 satuan variabel keselamatan kerja. Dengan kata lain, semakin banyak tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan Hotel *The ZHM Premiere Padang* semakin rendah kesejahteraan kerja mereka, dan sebaliknya.

Penelitian ini merumuskan hipotesis bahwasanya ada korelasi negatif antara *Job Demands* dan *Workplace Well-Being* pada perawat. Asumsinya adalah kian tinggi *Job Demands* sebagai hasilnya kian rendah pula *Workplace Well-Being* dan sebaliknya, jika kian rendah *Job Demands* sebagai hasilnya kian tinggi *Workplace Well-Being* pada Perawat.

Berdasar pada penjabaran tersebut, sebagai hasilnya peneliti terdorong guna melaksanakan riset yang berjudul “Hubungan antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-Being* pada Perawat di RSUD Bina Kasih Medan”.

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan peneliti, maka pokok permasalahan pada studi ini ialah apakah ada keterkaitan antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-Being* pada Perawat di RSUD Bina Kasih Medan.

Terdapat sasaran dari studi ini yaitu guna mengidentifikasi korelasi antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-Being* pada Perawat di RSUD Bina Kasih Medan. Secara teori, penelitian ini bertujuan untuk memberikan bantuan untuk memperluas kajian ilmu Psikologi secara luas, utamanya bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Secara praktis, bagi perawat studi ini diharap mampu menggambarkan mengenai mekanisme *Job Demands* ini mempengaruhi *Workplace Well-Being* mereka, yang kemudian akan membantu perawat dalam mengidentifikasi tanda-tanda tersebut dan dapat mengatasinya., serta mendorong peningkatan kesejahteraan kerja pada kinerja dan produktivitas. Bagi rumah sakit, temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan kerja yang menciptakan lingkungan kerja sehat, dan citra rumah sakit yang semakin kuat.