

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan jasa kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan, dengan bertujuan untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi di industri jasa kesehatan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti puskesmas. Meningkatnya kualitas dan mencapai sebuah keberhasilan tersebut maka diperlukannya landasan yang baik yaitu sebuah organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kinerja karyawan. Sejalan dengan hal tersebut maka sebuah organisasi haruslah dan mampu untuk mengembangkan sumber daya yang ada agar berhasil mencapai visi dan misi organisasi atau perusahaan. Hal tersebut karena manusia faktor utama sebagai penggerak atau berperan penting dalam sebuah organisasi dan perusahaan. Sebuah perusahaan membutuhkan pengelolaan yang baik dalam menjaga dan mengatur sumber daya manusia untuk dapat mencapainya keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah rumah sakit swasta yang berada di Kota Tasikmalaya pada awalnya merupakan Rumah Sakit Ibu dan Anak kemudian menjadi Rumah Sakit Umum. Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda berada dibawah naungan PT. Prasetya Mulia yang terletak di Jl. Ir. H. Djuanda No.1 Simpang Jati. PT. Prasetya Mulia beridri pada tanggal 26 April 2006. Rumah Sakin Umum Prasetya Bunda telah mendapatkn izin Prinsip Pembangunan Rumah Sakit dari Walikota Tasikmalaya No.600/378-Bappeda/25/TR pada tanggal 20 Oktober 2004. Kemudian dilakukan Operasional Rumah Sakit No: 445/2/1513/VII-26/2007 pada tanggal 27 Agustus 2007 (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

Visi dari Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah Menjadi Rumah Sakit terkemuka dengan Pelayanan prima dan profesional. Sedangkan misi dari Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah; (1) Memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang professional dan bermutu dengan tetap peduli terhadap kaum dhuafa dan anak yatim, (2) Sebagai mitra pengembangan keilmuan dan tenaga kesehatan yang bermutu, (3) Memberdayakan karyawan sebagai mitra untuk kemajuan bersama (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

Tujuan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda yaitu Terwujudnya pelayanan yang komprehensif, paripurna dan terpadu terhadap kesehatan masyarakat mulai dari kegiatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif yang didukung dengan fasilitas yang memadai. Kemudian adanya tujuan khusus yaitu; (1) Terwujudnya pelayanan yang professional dan nyaman, sesuai standard dan memenuhi harapan akan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan, (2) Mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, tepat sasaran, tepat pilihan dan tepat biaya, (3) Membantu program Pemerintah dalam penurunan angka kematian ibu dan bayi yang sampai saat ini masih sangat tinggi, (4) Menjadi aset kota Tasikmalaya yang dapat dibanggakan dan memberikan nilai tambah tersendiri serta mempercantik wajah kota Tasikmalaya, (5) Terwujudnya RS Prasetya Bunda Tasikmalaya sebagai usaha yang menguntungkan sekaligus bermanfaat dan memenuhi harapan masyarakat (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda mempunyai luas lahan 6582 m² tepat sekali dipinggir jalan utama Jl. Ir. H. Djuanda. Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda direncanakan sejak awal sebagai bangunan rumah sakit yang modern, berstandar internasional, sehingga terkesan seperti bukan sebuah bangunan rumah sakit, akan tetapi seperti sebuah bangunan hotel berbintang, dengan didukung fasilitas yang cukup lengkap dan tenaga Sumber Daya Manusia yang kompeten di bidangnya. Kapasitas tempat tidur tercatat sejumlah 83 tempat tidur (TT), ditirbusi tempat tidur berdasarkan pelayanan terdiri dari instalai rawat inap kelas VVIP, VIP, Superior kelas

I, Deluxe kelas II, dan Standar kelas III. Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda tercatat pada bulan Oktober 2020 sebanyak 196 orang (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

1.1.2 Layanan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

1. Pelayanan Medis Umum
 - a. Instalai Gawat Darurat (IGD): Memberikan pelayanan selama 24 jam.
 - b. Poliklinik dokter umum memberikan pelayanan dari jam 09.00 – 19.00
 - c. Poliklinik dokter gigi umum 09.00 – 20.00
 - d. Ruang Rawat Inap; Terdiri dari perawatan VVIP, VIP, dan kelas 1 sampai 3
2. Pelayanan Medis Spesialistik

Pelayanan medis spesialistik terdapat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah: Penyakit dalam, Saraf, Anak, Kebidanan dan penyakit kandungan, Bedah, Kulit dan Kelamin, Gigi anak, Rehabilitas medik, Patologi klinik, Radiologi

3. Pelayanan Medis Khusus
 - a. Unit Pelayanan Intensif
 - b. Unit Pelayanan Khusus
 - c. Unit Pelayanan Penunjang
 - d. Ruang Operasi
 - e. Ruang bersalin
 - f. Ruang perawatan bayi
4. Pelayanan Penunjang Medis

Pelayanan menunjang medis yang tersedia di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah: Laboratorium, Pelayanan farmasi, Pelayanan gizi, Pelayanan Radiologi, USG, Rehabilitasi Medik, Konsultasi Kesehatan Jiwa (Psikiater) (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

1.1.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu symbol yang mewakili identitas suatu perusahaan untuk mempersentasikan citra sebuah perusahaan agar mudah diingat. Pada gambar 1.1 yang menunjukkan logo Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda mempunyai arti dengan menandai warna biru yaitu kesetiaan.



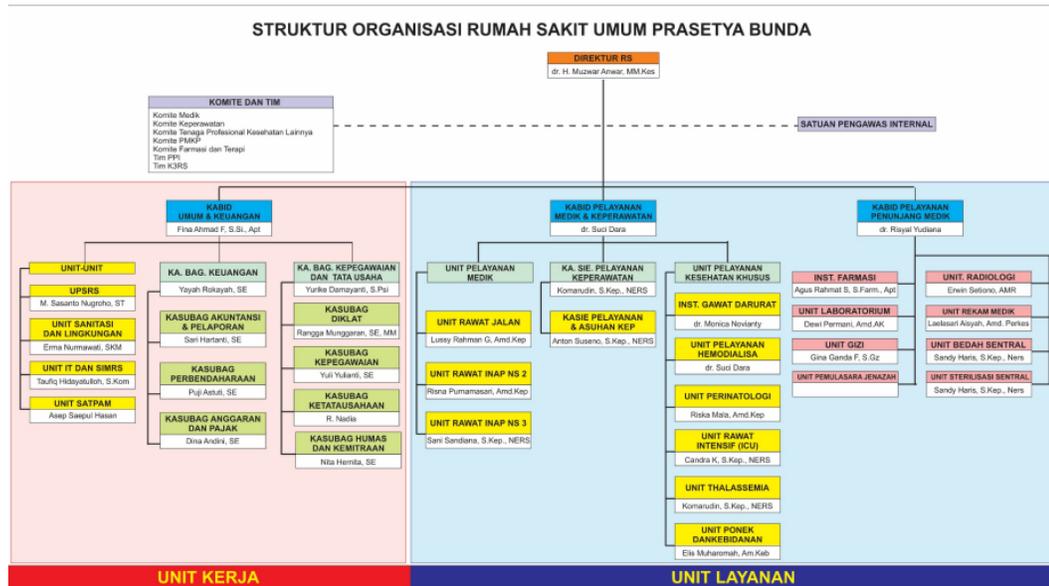
Gambar 1. 1 Logo Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

Sumber: Website Resmi Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

<https://rsprasetyabunda.com/>

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu dan hubungan yang menggambarkan bagian-bagian dari posisi yang ada dalam suatu organisasi tau perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan sturktur organisasi dari Resmi Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

Sumber: Data Internal SDM Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, 2020

Pada gambar 1.2 menunjukkan struktur organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda yang terdiri dari Direksi RS, Terdiri dari 6 komite dan 2 tim, Satuan pengawas internal, Unit kerja dan unit pelayanan.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan

Tenaga Kerja	Jumlah
Medis	111
Non Medis	85
Total	196

Sumber: Data Internal SDM Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, 2020

1.2 Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat diperlukan untuk suatu organisasi. Sebuah organisasi memiliki keinginan untuk berkembang dan maju. Dengan memiliki suatu tujuan yang sama, akan mendapatkan keuntungan yang maksimal dan mensejahterakan orang-orang di dalam organisasi tersebut. Adanya kualitas dari sumber daya manusia yang unggul maka karyawan akan memberikan kinerja yang maksimal. Karyawan menjadi sangat penting karena dapat menghasilkan nilai tambah untuk perusahaan. Perusahaan memerlukan karyawan yang bisa bekerja secara profesional dan bertanggungjawab, karena mereka yang nantinya melaksanakan tiap kegiatan perusahaan serta menjadi elemen yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan agar sanggup bersaing dengan dunia perbisnisan (Nasution, 2016).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat karena menyangkut kesehatan dan kepentingan bagi semua orang. Memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya tidak terlepas dari kinerja para karyawan didalamnya. Karyawan rumah sakit merupakan tenaga yang secara profesional mengedepankan perannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, peran ini disebabkan para tugas perawat yang mengharuskan kontak paling erat atau secara langsung dengan pasien sampai sembuh.

Pandemi *Coronavirus Disease-19* (covid-19) yang ditetapkan *World Health Organization* (WHO) pada Maret 2020 diidentifikasi sebagai kejadian penyebarluasan penularan penyakit secara masif di tingkat global. Covid-19 pertama kali terdeteksi melalui adanya wabah yang terjadi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada Desember 2019 (WHO Corona Virus Disease Dashboard, 2020). Covid-19 diidentifikasi mampu menginfeksi manusia dan menimbulkan gejala

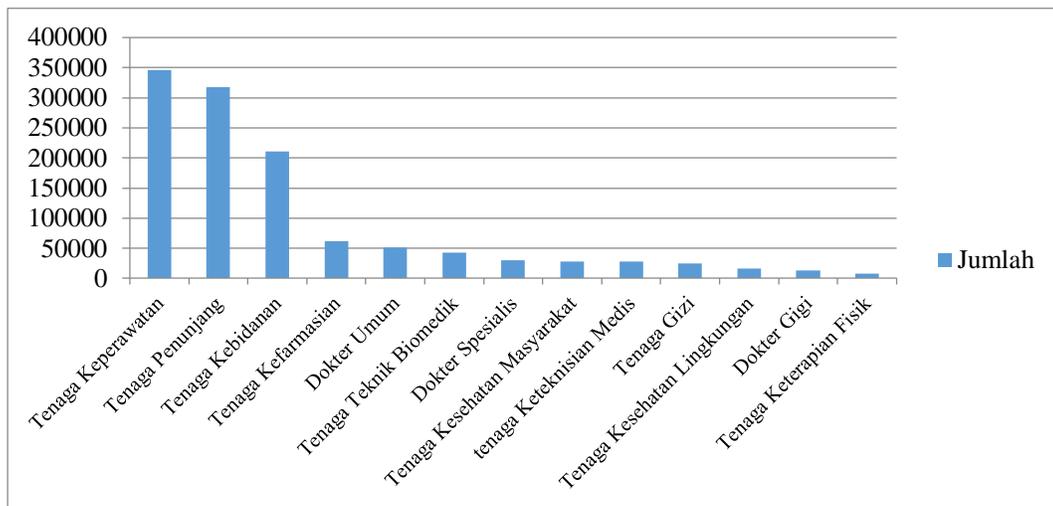
dengan tingkat keparahan sedang hingga berat, dimana virus ini memiliki tingkat penularan atau transmisi yang cukup tinggi.

Tenaga kesehatan dalam bekerja di masa pandemi dihadapkan dengan berbagai kondisi yang menuntut untuk bekerja lebih keras dengan waktu kerja yang lebih panjang. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Rumah Sakit Prasetya Bunda, tenaga kesehatan sebagai garda utama juga diwajibkan mengenakan Alat Pelindung Diri (APD) mulai dari APD Level 1 hingga APD Level 3 ketika berhadapan dengan pasien, hal ini ditujukan sebagai langkah proteksi diri dari kemungkinan terjadinya transmisi virus yang terjadi antara pasien dengan tenaga kesehatan. Pemakaian APD yang berlapis-lapis sebagai upaya penerapan *patient safety* menuntut tenaga kesehatan untuk tidak beraktivitas seperti makan, minum dan aktivitas lain yang mengharuskan tenaga kesehatan membuka APD. Pemakaian APD selama berjam-jam diidentifikasi mampu menimbulkan rasa lelah serta kepenatan tersendiri bagi tenaga kesehatan, disamping menahan rasa lapar dan haus ketika menjalankan tugasnya.

Faktor lain yang berkaitan erat dengan aktivitas tenaga kesehatan selama bekerja di masa pandemi adalah tingginya risiko untuk terjangkit covid-19. Hal ini didukung oleh studi Siagian (2020) yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki risiko paling tinggi untuk terkena covid-19, terutama bagi tenaga kesehatan yang terpapar oleh virus yang dibawa pasien tanpa adanya gejala yang timbul atau pasien Orang Tanpa Gejala (OTG). Tenaga kesehatan secara tidak langsung juga dapat berperan sebagai pembawa virus (*carrier*) kepada sanak saudara dan keluarga terdekat, sehingga tidak jarang ditemukan kasus yang menyebutkan bahwa terdapat satu keluarga tenaga kesehatan yang teridentifikasi positif covid-19.

Perawat merupakan salah satu profesi tenaga kesehatan yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Perawat

dalam hal ini memberikan andil yang cukup besar dalam memberikan asuhan keperawatan untuk mengoptimalisasikan kondisi kesehatan seseorang. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Kesehatan (2020) diketahui bahwa tenaga keperawatan merupakan tenaga kesehatan dengan proporsi terbesar di Indonesia, yakni 29,23% dari total tenaga kesehatan yang ada sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Rekapitulasi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Indonesia Tahun 2019

Sumber: Kementerian Kesehatan, 2020

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa tenaga keperawatan menduduki posisi tertinggi untuk sumber daya manusia kesehatan di Indonesia. Hal ini secara tidak langsung menjelaskan bahwa perawat memiliki peran yang penting terhadap kontribusinya bagi kesehatan masyarakat di Indonesia. Peran perawat di rumah sakit juga dinilai penting karena kinerja perawat dapat menentukan mutu serta kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Keperawatan memiliki standar pelayanan serta standar asuhan yang bertujuan untuk mengidentifikasi keberlangsungan pelayanan dan asuhan keperawatan di rumah sakit. Hal ini dapat tercapai melalui optimalisasi kinerja karyawan sehingga dapat dicapai kinerja pelayanan yang maksimal, termasuk implikasinya untuk mendapat kepuasan yang maksimal dari pasien.

Berdasarkan jabaran dari fakta dan data di atas, diketahui bahwasanya tenaga kesehatan termasuk perawat dituntut untuk tetap professional dalam menjalankan tugasnya dan memiliki kerentanan dalam bekerja, termasuk risiko untuk terinfeksi COVID-19 maupun menjadi pembawa virus (*carrier*) bagi keluarganya. Kondisi ini juga dinilai berkontribusi pada terjadinya stres kerja pada perawat di masa pandemi. Hal ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Kusumaningsih (2020) dengan temuan terdapat korelasi antara beban kerja fisik dengan penerapan pasien *safety* pada perawat di masa pandemi. Penelitian lainnya mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya stres kerja pada tenaga kesehatan diantaranya adalah tingginya tekanan dalam bekerja, ketidakjelasan tugas, serta adanya konflik peran (Jembarwati, 2020).

Kinerja karyawan diidentifikasi sebagai tingkat keberhasilan pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan sebagai karakteristik individu seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan wujud dari kemampuan dari bentuk karya nyata. Kinerja juga merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengembangkan tugas dan pekerjaannya (Donni, 2018:269). Hal ini dikarenakan kinerja karyawan memiliki korelasi dengan produktivitas kerja yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Salah satu permasalahan yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya maupun bekerja merupakan tekanan pikiran atau stres, yang wajib diatasi baik oleh karyawan sendiri tanpa dorongan orang lain, ataupun dengan dorongan pihak lain semacam para spesialis yang disediakan oleh organisasi tersebut. Menurut (Vanchapo, 2020:38) stres kerja merupakan suatu kondisi emosional yang ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan individu untuk menanggulangi stress kerja yang dihadapinya.

Studi yang dilakukan Sinambela (2017) menjelaskan bahwa jenis pekerjaan tenaga kesehatan menduduki urutan ke-9 dari 130 jenis pekerjaan yang berisiko untuk mengalami stres kerja. Berdasarkan studi tersebut, maka diketahui bahwa pekerjaan

tenaga kesehatan memiliki peluang yang cukup tinggi untuk mengalami stres kerja. Hal ini selaras dengan penelitian Rosyanti & Hadi (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja pada perawat dapat terjadi karena tingginya risiko untuk terpapar virus atau penyakit ketika bekerja di sektor kesehatan, selain itu tingginya jam kerja dinilai berkontribusi terhadap terjadinya stres kerja.

Tenaga kesehatan tidak hanya memiliki risiko tinggi untuk mengalami stres kerja, namun juga diidentifikasi sebagai pekerjaan dengan beban kerja sedang hingga tinggi. Hal ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Retnaningsih & Fatmawati (2018) yang menjabarkan bahwa perawat memiliki beban kerja tinggi karena peran perawat dalam melakukan perawatan kepada pasien, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap melalui pemberian asuhan keperawatan yang selalu siap untuk memberikan pelayanan dengan tidak terbatas waktu yang menyebabkan tingginya beban kerja perawat. Penelitian lainnya menyebutkan bahwa beban kerja perawat diidentifikasi cukup tinggi, karena dalam sehari harus bekerja untuk menangani pasien serta tugas administratif yang berkaitan dengan asuhan keperawatan kepada pasien dengan sistem *shift* kerja (Gulo & Pardede, 2019).

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe-D yang berlokasi di Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda merupakan salah satu rumah sakit rujukan COVID-19 di Kota Tasikmalaya, selain RSUD dr Soekardjo, Rumah Sakit Jasa Kartini dan Rumah Sakit Tasik Medika Citratama. Hal ini dikarenakan di Kota Tasikmalaya diidentifikasi mengalami lonjakan kasus COVID-19, sehingga membutuhkan penambahan ruang perawatan bagi pasien COVID-19 (Rumah Sakit Prasetya Bunda, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 November 2020 yang dilakukan kepada bagian HRD yaitu Bapak Rangga Munggaran dan bagian perawat yaitu Bapak Anton Suseno di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, bahwa kinerja karyawan sampai saat ini cukup, walaupun belum sepenuhnya sempurna. Namun

menemukan fenomena bahwa stress kerja yang dialami oleh karyawan. Di masa pandemi seperti ini karyawan memiliki kecemasan sehingga stres kerja pun meningkat. Terlihat dengan adanya gejala seperti ini penurunan kinerja karyawan, stres kerja dan beban kerja yang tinggi maka akan menimbulkan kerja yang rendah. Tuntutan pekerjaan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, terkadang karyawan khususnya perawat sedikit tertekan karena membagi waktu. Ditandai dengan adanya pembagian shift kerja, termasuk shift malam berdampak stress kerja. Pemicu dari stres kerja yaitu segala sesuatu yang menimbulkan timbulnya tekanan pikiran pada seseorang. Faktor-faktor pemicu stres kerja menyebabkan kondisi tertentu yang dimana seseorang menjadi tertekan baik fisik ataupun non fisik (Thamrin, 2019).

Menurut penelitian terdahulu (Alifah, 2020) stress kerja dapat terjadi sebab rasa ketidaknyamanan terhadap keadaan yang ada, ketidaknyamanan itu bisa muncul dari dalam diri seseorang ataupun dari luar lingkungan. Stress kerja yang berlebihan yang dirasakan oleh karyawan pastinya akan berpotensi merugikan organisasi tersebut, karena kinerja yang dipunya oleh karyawan mengalami keturunan, serta mempengaruhi dalam tingkat absensi yang besar dan tingkatan turnover yang dimana bisa menimbulkan pengeluaran yang meningkat besar yang wajib dikeluarkan oleh organisasi tersebut. Stres kerja diidentifikasi mengakibatkan beberapa dampak negatif dan kerugian diantaranya memicu timbulnya depresi, menurunnya fokus dalam bekerja, meningkatnya risiko untuk mengalami kecelakaan akibat kerja serta menurunnya produktivitas kerja. Adanya stres kerja tidak hanya merugikan individu, namun dinilai mampu merugikan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan adanya penurunan produktivitas dapat menghambat upaya perusahaan untuk mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan fakta dan data yang dihimpun penulis, diketahui beberapa fenomena yang menyebabkan tingginya stres kerja serta beban kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, terutama di masa pandemi. Perawat seringkali

harus menambah jam kerja untuk menyelesaikan tugas di unit masing-masing, terutama ketika perawat menjalani *shift* pagi dan sore karena durasi *shift* pagi dan sore yang cenderung lebih pendek (7 jam) jika dibandingkan dengan waktu *shift* malam (10 jam). Hal ini menunjukkan bahwa lama waktu kerja sebesar 7 jam dirasa perawat belum cukup untuk menuntaskan pekerjaannya, karena perawat tidak hanya melakukan pekerjaan merawat pasien saja, melainkan terdapat pekerjaan dalam bagian administrasi keperawatan yang harus ditangani.

Tabel 1. 2 Jadwal Kerja Pegawai Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

Shift Pagi	07.00-14.00
Shift Siang	14.00-21.00
Shift Malam	21.00-07.00

Sumber: data yang telah diolah, berdasarkan data unit SDM Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, 2020

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 November 2020 dilakukan kepada bagian perawat yaitu Bapak Anton Suseno di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda tingginya permintaan, tuntutan serta keluhan juga diidentifikasi dapat menyumbang tingkat stres serta beban kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Hal ini menyebabkan perawat merasa kewalahan untuk menangani satu per satu pasien serta keluarga pasien, terlebih ketika terdapat pasien yang kurang kooperatif ketika hendak diberikan tindakan perawatan. Hal ini dapat diidentifikasi dari permintaan pasien yang enggan untuk disuntik bahkan mengajukan permintaan untuk pulang lebih awal, padahal kondisi kesehatannya sedang tidak memungkinkan untuk dilakukannya hal tersebut. Akibatnya perawat harus memberikan pemahaman yang memakan waktu relatif lama, jika dibandingkan pasien serta keluarga mampu bersikap kooperatif dalam menjalani perawatan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 November 2020 yang dilakukan kepada bagian perawat yaitu Bapak Anton Suseno di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, beberapa pasien tidak kooperatif seperti tidak mau disuntik atau ingin cepat pulang sehingga menyulitkan perawat untuk melakukan tindakan dan banyaknya keluhan tuntutan dari keluarga pasien ikut menambah beban kerja perawat. Beban mental yang dirasakan karena harus bertanggung jawab demi kesehatan dan keselamatan pada pasien, dirasakan pada perawat ketika bertugas untuk melakukan asuhan keperawatan pada pasien yang berusia anak-anak. Hal ini dikarenakan perawat seringkali merasa iba dan tidak tega untuk melakukan tindakan seperti menyuntik dan menginfus pasien yang berusia anak-anak. Beban mental tersebut dinilai dapat mempengaruhi bahkan menghambat perawat untuk melaksanakan tugas-tugasnya, termasuk pengaruh pada kinerja perawat.

Perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda dalam menjalankan di masa pandemi dinilai memiliki tantangan yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi, perawat merupakan salah satu garda terdepan dalam upaya pengendalian covid-19. Terlebih lagi Jawa Barat ditetapkan sebagai salah satu zona merah covid-19, artinya angka kesakitan dan kematian akibat covid-19 di Jawa Barat masih tinggi, sehingga mengakibatkan tingginya permintaan pasien covid-19 untuk mengakses kesehatan. Hal ini secara tidak langsung berimplikasi pada peningkatan beban mental, beban psikis dan risiko perawat untuk mengalami stres kerja.

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya di masa pandemi diidentifikasi sering mengalami kecemasan dan rasa was-was akan tertular covid-19. Hal ini sesuai dengan penelitian Hanggoro (2020) yang menjelaskan bahwa terdapat peningkatan kecemasan, depresi dan perasaan berisiko untuk terpapar covid-19 pada tenaga kesehatan. Adanya kecemasan dan rasa was-was tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang tidak mengalami gejala (OTG) dan memiliki sifat sebagai pembawa virus (*carrier*) yang dapat menularkan virus, termasuk kepada perawat. Sementara perawat memiliki keluarga di rumah dan terdapat beberapa perawat yang tidak semuanya

memiliki akses untuk melakukan isolasi mandiri dengan sepenuhnya karena beberapa hal, akibatnya perawat yang berinteraksi dengan keluarga memiliki kekhawatiran untuk menularkan virus kepada keluarganya.

Terdapat fenomena lain yang dapat diidentifikasi oleh peneliti terkait timbulnya stres kerja serta beban kerja pada karyawan, yakni lingkungan kerja yang dirasa kurang mendukung. Hal ini diidentifikasi dari adanya kurang baiknya hubungan antar rekan kerja yang mengakibatkan kurang kondusifnya suasana ketika menjalankan pekerjaan. Hubungan antar rekan kerja yang kurang baik dinilai mampu berkontribusi terhadap peningkatan beban kerja mental, termasuk adanya risiko stres kerja yang terjadi pada karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa hubungan antar rekan kerja dapat menghambat kinerja karyawan karena menimbulkan suasana bekerja yang kurang nyaman (Sutanto & Suwondo, 2015).

Karyawan dalam menjalankan tugasnya di masa pandemi diidentifikasi untuk bekerja lebih ketat seiring dengan bertambahnya jam kerja serta beban kerja karyawan. Hal tersebut dinilai mampu berkontribusi terhadap terjadinya stres kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bagian perawat yaitu Bapak Anton Suseno di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, beberapa faktor yang diidentifikasi berpengaruh pada terjadinya peningkatan stress kerja serta beban kerja perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda adalah (1) adanya peningkatan kecemasan dan rasa was-was selama bertugas di masa pandemi, (2) adanya kekhawatiran untuk menularkan penyakit kepada keluarga di rumah, dan (3) kondisi bekerja selama pandemi diperberat dengan adanya konflik kerja dan kurang baiknya lingkungan kerja yang mampu mengurangi kenyamanan dalam bekerja. Sementara itu peningkatan beban kerja yang terjadi juga dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan menurut Kasmir (2016:182) mengemukakan kinerja adalah hasil dari kerja dan perilaku kerja yang telah mencapai dalam menyelesaikan tugas-

tugas serta tanggungjawab pada seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu. Kinerja karyawan merupakan suatu ukuran untuk ditetapkan dari perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan pada periode tertentu relative dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja (Siagian & Khair 2018). Adanya penurunan kinerja karyawan dinilai dapat mempengaruhi cara bekerja, sikap kerja serta pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Apabila pasien merasa kinerja atau pelayanan yang diberikan perawat kurang maksimal, maka dapat terjadi penurunan pada kepuasan pasien yang memanfaatkan pelayanan. Sementara itu belum pernah dilakukan penelitian atau studi yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.

Penilaian aspek kompetensi untuk para karyawan tenaga kesehatan terbagi menjadi aspek sikap kerja, aspek kompetensi fungsional, dan aspek kompetensi manajerial. Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda sendiri memiliki standar penilaian untuk kinerja karyawan. Dari hasil penilaian aspek kompetensi yang sudah diakumulasikan tersebut, selanjutnya nilai dikelompokkan berdasarkan lima kategori tertentu yaitu: sangat baik (>91), baik (90-76), cukup (75-61), kurang (60-51), buruk (<50). Berikut merupakan tabel standar nilai kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda:

Tabel 1. 3 Standar Nilai Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda

No.	Nilai	Kategori
1	91-100	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	75-61	Cukup

4	60-51	Kurang
5	50 Kebawah	Buruk

Sumber: data internal SDM Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, 2020

Tabel 1. 4 Nilai Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda 2020

No.	Kriteria Penilaian	2019			2020		
		Pencapaian	Ket.	Kategori penilaian	Pencapaian	Ket.	Kategori penilaian
1.	Kedisiplinan	85	Baik	90%	80	Baik	90%
2.	Pelayanan terhadap pasien	75	Cukup	80%	60	Kurang	80%
3.	Keterampilan & komunikasi	65	Cukup	80%	60	Kurang	80%
4.	Profesionalisme	75	Cukup	80%	70	Cukup	80%
5.	<i>System based practice</i>	75	Cukup	80%	70	Cukup	80%
Rata-rata		75	Cukup		70	Cukup	

Sumber: data yang telah diolah 2020

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 November 2020 dengan bagian SDM Rumah sakit Umum Prasetya Bunda, diketahui nilai kinerja karyawan pada tahun 2019 bernilai 75 yang artinya dalam kategori cukup dan 2020 bernilai 70 yang artinya dalam kategori cukup. Pada kriteria penilaian “kedisiplinan” dengan pencapaian 85 dan 80 sumber penilaian kedisiplinan diukur berdasarkan ketepatan waktu perawat dalam melayani pasien sesuai jam kerja perawat di Rumah Sakit Umum Prasteya Bunda. Selain itu, kedisiplinan juga diukur berdasarkan kontinuitas

dan rutinitas perawat dating. Ketepatan waktu perawat dalam melayani pasien, sumber penilaiannya diperoleh dari laporan kehadiran perawat oleh kepala instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan daftar kehadiran karyawan. Pada kriteria penilaian, “pelayanan terhadap pasien” dengan pencapaian pada tahun 2019 yaitu 75 dan pada tahun 2020 yaitu 60 terjadinya penurunan, sumber penilaian berasal dari kuesioner rawat jalan yang dilakukan oleh bagian pemasaran. Pada kriteria “profesionalisme” dengan pencapaian pada tahun 2019 yaitu 75 dan pada tahun 2020 yaitu 70 sumber penilaian diperoleh dari data yang telah diolah berdasarkan hasil penilaian dengan pembagian kuisisioner kepada pasien yang dilakukan oleh bagian Pemasaran. Pada kriteria “keterampilan & komunikasi” dengan pencapaian pada tahun 2019 yaitu 65 dan pada tahun 2020 yaitu 60 penilaian diperoleh dari kuisisioner rawat jalan yang dilaksanakan oleh bagian Pemasaran. Terakhir pada kriteria “*System based practice*” dengan pencapaian pada tahun 2019 yaitu 75 dan pada tahun 2020 yaitu 70, penilaiannya didasarkan pada kepatuhan perawat terhadap penggunaan formularium serta tinjauan terhadap ada/tidaknya KNC (Kejadian Nyaris Cedera) dan KTD (Kejadian yang tidak diharapkan) yang terkait dengan perawat yang bersangkutan, dalam masa periode penilaian di tahun yang sedang berjalan.

Pada tabel dan data diatas, dapat diketahui bahwa persentase atau nilai belum diatas standar yaitu sebesar 91 atau dengan predikat sangat baik sesuai standar Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda. Menurut bagian keperawatan Rumah Sakit Prasetya Bunda dengan nilai yang Cukup para karyawan tenaga kesehatan ini dikarenakan sebagian besar dari mereka belum melakukan pekerjaan secara optimal. Para tenaga kesehatan tersebut dirasa kurang tanggap saat melayani pasien yang datang maupun hal yang dilibatkan tersebut. Diluar hal tersebut, tidak adanya kesalahan yang fatal, pelayanannya sudah cukup sesuai standar namun masih belum diatas standar yang ditetapkan rumah sakit. Oleh karena itu, masih terdapat evaluasi dari rumah sakit mengenai kinerja perawat untuk lebih baik kedepannya.

Pengukuran kinerja karyawan dalam hal ini menjadi penting, sebab kinerja karyawan di rumah sakit memiliki porsi yang cukup tinggi terhadap penentuan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit. Terlebih lagi di masa pandemi ini terdapat sebagian masyarakat yang merasa was-was untuk memanfaatkan pelayanan di rumah sakit, terutama pelayanan rawat inap. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan tingginya pertimbangan masyarakat ketika memilih fasilitas kesehatan yang akan digunakan. Hal inilah yang dapat dimaksimalkan rumah sakit untuk meningkatkan kinerja pelayanan, termasuk melalui adanya peningkatan kinerja karyawan.

Stres kerja dinilai penting untuk diukur secara berkala, sebab stres kerja diidentifikasi cukup berperan dalam kemampuan karyawan untuk menjalankan tugas dengan optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Maharani dan Buianto (2019) yang mengidentifikasi bahwa stres kerja terjadi apabila perawat dalam bertugas mendapatkan beban kerja yang melebihi kemampuannya sehingga perawat tersebut tidak mampu memenuhi atau menyelesaikan tugasnya. Hal ini sesuai dengan penelitian Manuho (2015) yang mengidentifikasi korelasi antara beban kerja perawat dengan kinerja perawat selama memberikan asuhan keperawatan di instalasi rawat inap.

Penelitian terdahulu yang memperkuat fenomena terjadi pada Rumah Sakit Prasetya Bunda ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Aprilia (2017) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru serta Kartika & Haryani (2018) di Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta, diketahui bahwa beban kerja dan stress kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh temuan yang mengidentifikasi hubungan antara stress kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan, dimana semakin tinggi stress kerja maka terdapat penurunan kinerja karyawan (Nurchayani, 2016). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa diperlukan dukungan suportif untuk menurunkan tingkat stress kerja serta mengurangi beban kerja karyawan.

Pada penelitian oleh Isnainy dkk (2019) menjabarkan adanya hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada perawat yang bertugas pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, sementara hasil yang sama juga didapatkan oleh Mulfiyanti dkk (2019) pada perawat yang bertugas di RSUD Tenriawaru dan pada penelitian yang dilakukan Sukmawati dkk (2019) pada perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung. Adanya korelasi yang signifikan tersebut dinilai dapat terjadi karena tingginya tuntutan kerja, adanya pengaruh karena sistem pembagian waktu (shift) kerja terutama pada shift malam, ketidaksesuaian jumlah perawat dan pasien, serta keterbatasan terhadap keterampilan dan pengalaman yang dimiliki perawat (Alam dkk, 2021).

Stres kerja juga diidentifikasi mampu meningkatkan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan secara tidak langsung (Maudul & Riskiyani, 2020). Hal ini dapat dimaknai bahwa stress kerja dalam hal ini berperan sebagai faktor yang berkontribusi terhadap tingkat beban kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa perawat dengan beban kerja tinggi disebabkan karena tidak meratanya jumlah perawat dengan jumlah pasien dan hal tersebut tidak dikendalikan dengan manajemen yang sesuai (Maryastuti, 2019). Sejalan dengan penelitian oleh Retnaningsih & Fatmawati (2018) yang mengidentifikasi bahwa beban kerja tinggi pada tenaga kesehatan, termasuk perawat dapat dikarenakan tidak meratanya rasio perawat dan pasien.

Hal ini sangat terasa ketika seseorang akan mengakses kesehatan di masa pandemi seperti ini, dimana adanya lonjakan kasus pasien disertai dengan penurunan jumlah tenaga kesehatan yang bertugas. Masih tingginya angka tenaga kesehatan yang gugur dinilai akan berkontribusi pada peningkatan beban dan stress kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan identifikasi dan analisis melalui pengukuran stres kerja dan beban kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, termasuk pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja karyawan, dalam hal ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.

1.3 Perumusan Masalah

Sumber daya manusia merupakan alur penting dari sebuah proses manajemen untuk menentukan sebuah pergerakan pada organisasi menuju posisi yang diinginkan oleh organisasi pada masa depan. Keberhasilan dari sebuah organisasi ditentukan oleh ketetapan dalam memilih pemberdayaan sumber daya manusia serta memprediksi kebutuhan untuk masa depan sesuai dengan bisnis yang dijalankan oleh organisasi tersebut. Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda merupakan sebagai institusi penyedia jasa layanan kesehatan perorangan.

Berdasarkan dari latar belakang dan teori-teori yang digunakan oleh peneliti berkaitan dengan variabel beban kerja, stres kerja, dan kinerja yang terdapat fenomena atau gejala yang terjadi pada karyawan tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda sehingga para karyawan tenaga kesehatan diambil sebagai sampel penelitian, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan yang terlihat dalam kegiatan kerja sehari-harinya. Stres kerja dan beban kerja yang tinggi menjadi salah satu permasalahan yang dapat terjadi disemua perusahaan ataupun organisasi. Pada penelitian ini akan mengetahui lebih lanjut stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda?

4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, berikut adalah tujuan dari penelitian yang akan dilakukan:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.
4. Untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui stres kerja pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.6.1 Aspek Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan pada penelitian ini dijadikan bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda berupa informasi-informasi dalam pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda.

1.6.2 Aspek Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan pada penelitian ini mengembangkan sumber daya dalam organisasi, sebagai referensi penelitian-penelitian selanjutnya yang akan

berhubungan dengan stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, serta sarana informasi untuk meningkatkan wawasan.

1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir

Gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang penjelasan teori – teori yang berkaitan dengan penelitian yang mendukung penyelesaian permasalahan, yaitu teori tentang manajemen sumber daya manusia, stress kerja, beban kerja, dan kinerja. Bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, variable penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang penjelasan secara rinci mengenai pembahasan analisis penelitian pada Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda, hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari analisa dan pembahasan bab sebelumnya, termasuk saran-saran yang dapat digunakan oleh perusahaan.