

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam menyusun rencana kegiatan operasional dan mengendalikan jalannya perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Listyanti, 2019). Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam dunia medis yang merupakan salah satu bagian penting karena berkaitan dengan keberlangsungan hidup. Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi 24 jam sehari di mana pekerja kesehatan rumah sakit terbanyak adalah perawat yang berjumlah sekitar 60% dari tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit (Dep.Kes.RI, 2018).

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2018: 57). Sektor pelayanan kesehatan, merupakan salah satu komponen penting dalam sistem kesehatan suatu negara. Pelayanan kesehatan merupakan sektor yang sangat kritis dan berat tuntutan, sehingga kinerja yang optimal dari para perawat adalah hal yang sangat penting untuk keberhasilan rumah sakit. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya beroperasi dalam lingkungan yang penuh tekanan dan berat tuntutan. Perawat, sebagai bagian integral dari layanan kesehatan, memiliki peran utama dalam

memberikan perawatan berkualitas kepada pasien dan memastikan keselamatan mereka. Kinerja perawat sangat memengaruhi pengalaman pasien dan hasil perawatan yang diberikan.

Pelayanan terbaik sebuah rumah sakit tidak akan menjadi baik apabila tidak di dukung dari peranan dan kontribusi dari sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Agar pelayanan dapat terlaksana diperlukan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kinerja yang baik pada organisasi pelayanan publik tersebut. Dengan demikian karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar setiap target pelayanan yang ditetapkan dapat tercapai. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2020: 89). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan semakin tingginya kinerja maka akan berpengaruh besar pada organisasi, karena jika setiap karyawan berprestasi, maka tujuan dari organisasi akan dapat tercapai (Mangkunegara, 2019: 55).

Salah satu faktor yang memengaruhi *employee performance* (kinerja karyawan) adalah *work load* atau beban kerja. Di lingkungan kerja Rumah Sakit, perawat sering menghadapi *work load* (beban kerja) yang tinggi. Mereka harus menangani pasien dengan kondisi yang beragam, mematuhi prosedur medis yang ketat, pemenuhan tuntutan administratif, serta peningkatan peraturan dan standar perawatan yang dapat menyebabkan perawat menghadapi tekanan yang signifikan. *Work load* merupakan rangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Mangkunegara,

2019: 78). Dengan memberikan *workload* yang efektif, organisasi dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan bagaimana hal itu berdampak pada kinerja organisasi. *Work load* yang berlebih dapat menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya. Penumpukan *work load* akan mengakibatkan penurunan kinerja (Pasaribu, Lumbanraja, & Rini, 2021).

Namun di sisi lain tuntutan *work load* yang tinggi, menciptakan tekanan dalam bekerja sehingga memungkinkan untuk menyebabkan stress kerja dan kemudian berpengaruh pada *employee performance* (Naru & Rehman, 2020). Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Reksohadiprojo & Handoko, 2017: 97). Stress juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan, dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang (Robbins, 2018: 113). Stress kerja dapat berdampak baik dan juga dapat berdampak buruk bagi *performance*. Dengan sederhana dijelaskan bahwa kondisi psikis dari karyawan yang dalam keadaan baik dan penuh dengan motivasi akan dapat meningkatkan *performance*, tetapi begitu juga sebaliknya, jika kondisi psikis karyawan kacau maka *performance* akan turun karena pekerjaan tidak selesai dengan baik (Sutrisno, 2019: 132). Stres kerja menyebabkan terganggunya fungsi emosi, kognitif maupun fisiologik individu yang mengalaminya. Bagi individu yang mempunyai penyesuaian diri baik, stres akan dengan mudah dan cepat ditanggulangi tapi bagi yang penyesuaian dirinya buruk,

stres akan menimbulkan masalah dalam setiap langkah kehidupan individu (Sutrisno, 2019: 132).

Kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang unggul dan merawat pasien dengan baik sangat bergantung pada kinerja perawat. Perawat di RSUD menerima beban kerja yang tinggi dan juga merasa kurangnya dukungan dalam menghadapi stress kerja. Dalam konteks ini, dukungan sosial dari rekan kerja dan manajemen (*Social Support*) dapat berperan penting dalam mengurangi dampak stres kerja dan meningkatkan *employee performance*. *Social support* atau dukungan sosial merupakan hubungan sosial dimana orang-orang di dalamnya saling mendukung dalam bentuk kenyamanan, bantuan, atau isu yang diterima. *Social support* didefinisikan menjadi kenyamanan, dukungan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu atau kelompok (Sarafino & Smith, 2014). Karyawan yang bekerja di suatu perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari orang-orang di sekitar, baik dukungan dari internal maupun dukungan keluarga. Dalam menghadapi peristiwa yang menekan, individu membutuhkan *social support*. *Social support* yang diterima oleh seseorang dapat memberikan dampak positif terhadap *performance* mereka.

Bagi perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat seperti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), *performance* tenaga kesehatan merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo merupakan sebuah rumah sakit yang terletak di jalur yang strategis milik dari pemerintah Kota Tasikmalaya. Lokasi yang berada di jalur strategis tersebut memicu terjadinya peningkatan jumlah pasien yang di rawat

terutama di bagian rawat inap. Dengan keadaan yang seperti itu mengharuskan perawat untuk menjadi tenaga yang serba bisa, mempunyai kreativitas tinggi, memiliki wawasan yang luas dan perilaku yang sopan dan santun terhadap pasien dengan demikian akan terciptanya *performance* yang baik.

Berikut adalah data peningkatan jumlah pasien di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya dari tahun ke tahun:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya

Tahun	Jumlah Pasien
2022	72.123
2021	66.552
2020	62.081
2019	58.11
2018	54.639

Sumber: RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, 2023

Berdasarkan data dari RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, jumlah pasien yang dilayani di rumah sakit tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah pasien yang dilayani di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya adalah sebanyak 72.123 orang. Jumlah ini meningkat sebesar 8,1% dari tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 66.552 orang.

Peningkatan jumlah pasien yang dilayani di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya tentu saja membutuhkan peningkatan kapasitas pelayanan. RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kapasitas pelayanannya. Data ketenagaan yang diambil pada tahun 2023 dari Bidang Keperawatan RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya berjumlah 301 orang, dengan kapasitas tempat tidur 552 tempat tidur. Dengan rincian bagian yaitu

sebanyak 154 (30%) tempat tidur digunakan sebagai Isolasi Penyakit Infeksi *Emerging* (PIE), selain itu juga sebanyak 349 (66%) tempat tidur digunakan mulai dari medical bedah (penyakit dalam, jantung syaraf, dan bedah lainnya) sebanyak, Kebidanan dan Kandungan, Jantung, Penyakit Jantung, Mata, Tenggorakan Hidung dan Telingan (THT), Syaraf, Anak, dan ruang rawat inap bayi. Serta ruang rawat inap khusus untuk penyakit Tuberculosis termasuk TB Resisten Obat (*Multi Drug Resistance/ MDR*) dan ruang *intensif care* (4%) (RSUD Dr. Soekardjo, 2023)

Adapun target pencapaian kinerja utama di RSUD Kota Tasikmalaya dapat tergambar dalam Tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Capaian Indikator Kinerja Utama
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2021-2022

No	Indikator Kinerja	Satuan	Target 2021	Realisasi 2021	Target 2022	Realisasi 2022
1	<i>Cost Recovery Ratio</i> (CRR)	%	100	80.79	100	80.77
2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	%	80	75.60	81	77.79

Sumber: LKIP RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, 2023

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa tingkat pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagai berikut: Capaian kinerja nyata indikator "*Cost Recovery Ratio* (CRR)" adalah sebesar 80,77% dari target sebesar 100% yang direncanakan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2022 sehingga persentase capaian kerjanya adalah 80,77 %, indikator ini tidak mencapai target yang diperjanjikan. Capaian kinerja nyata indikator "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)" adalah sebesar 77,79% dari target sebesar 81% yang direncanakan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2022 sehingga capaian ini tidak mencapai target yang diperjanjikan.

Berdasarkan data tersebut, menunjukkan *performance* yang masih belum optimal dari RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya dan ini ada kaitannya terhadap *performance* dari perawatnya dalam mencapai target *performance* yang sudah ditetapkan. Berikut data capaian kinerja perawat periode Januari – Juli 2023.

Tabel 1.3
Rata – Rata *Performance* Perawat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya

Bulan	Target %	Realisasi %
Januari	100	87.68
Februari	100	87.92
Maret	100	86.88
April	100	86.6
Mei	100	86.9
Juni	100	87.55
Juli	100	87.26

Sumber: LAPKIN PNS RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, 2023

Berdasarkan penilaian *performance* yang diperoleh dari Laporan Kinerja (LAPKIN) kinerja perawat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, diperoleh data bahwa Perawat di RSUD dr Soekardjo Tasikmalaya tidak mampu mencapai target *performance* yang optimal. Buruknya kinerja perawat memiliki dampak langsung pada kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. *Work load* yang tinggi dan stres kerja dapat mempengaruhi kualitas perawatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kondisi pasien.

RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya mengalami lonjakan pasien yang signifikan, hal ini meningkatkan *work load* perawat secara drastis. Mereka harus menangani pasien yang sakit dan beradaptasi dengan perubahan kebijakan yang cepat. Selain merawat pasien, perawat juga harus memenuhi persyaratan

administratif ketat, seperti dokumentasi medis dan pelaporan, yang dapat menambah *work load* dan menjadi sumber stres. Dalam lingkungan rumah sakit, *social support* dari rekan kerja dan profesional tim perawatan dapat memengaruhi cara perawat mengatasi *work load* dan stres.

Penting untuk memahami hubungan yang kompleks antara *work load*, stress kerja, *social support*, dan *employee performance*. Berdasarkan Pierce (2011), *work load* yang tinggi merupakan penyebab kurang senangnya karyawan terhadap pekerjaannya hingga akhirnya berubah menjadi kelelahan kerja. *Work load* yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, dapat mengakibatkan karyawan tidak bekerja dengan baik atau tidak optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian (Jannah dan Pradana, 2021; Zain, Murwani dan Churiyah, 2023), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Work load yang tinggi dapat memicu stress kerja jika karyawan merasa bahwa mereka tidak dapat mengatasi tugas-tugas yang ditetapkan. Stress kerja, pada gilirannya, dapat mengganggu *employee performance* karena mereka mungkin mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan efektif (Robbins, 2018: 125). Hal ini sejalan dengan penelitian (Haq et al., 2020, Naru dan Rehman, 2020), dimana hasil penelitian menunjukkan stress kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Teori dan penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa stress kerja dapat memediasi hubungan antara *work load* dan *employee performance*. Selain itu, masih ada keterbatasan penelitian ini tentang bagaimana *social support* dapat berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan ini. Hal ini menunjukkan

masih adanya kesenjangan penelitian, dimana tidak ditemukan atau belum terdapat penelitian yang meneliti pengaruh *work load* terhadap *employee performance* yang dimoderasi *social support*.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Pengaruh *Work Load* terhadap *Employee Performance* dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi Dan *Social Support* Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pegawai (Perawat) PNS di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, sumber daya manusia (SDM) adalah faktor penting dalam organisasi dan perusahaan. SDM berkualitas kunci kesuksesan dalam rencana operasional perusahaan. Di dunia medis, SDM berkualitas sangat penting untuk kelangsungan hidup, terutama di rumah sakit, di mana perawat merupakan sebagian besar tenaga kesehatan yang beroperasi 24 jam sehari. Maka permasalahan diidentifikasi terkait dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work load* terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *social support* sebagai variabel moderasi hubungan antara *work load* terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

4. Bagaimana pengaruh *social support* sebagai variabel moderasi hubungan antara stress kerja terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
5. Bagaimana pengaruh stress kerja sebagai variabel mediasi hubungan antara *work load* terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *work load* terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh stress kerja terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh *social support* sebagai variabel moderasi hubungan antara *work load* terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh *social support* sebagai variabel moderasi hubungan antara stress kerja terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh stress kerja sebagai variabel mediasi hubungan antara *work load* terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diantaranya adalah bagi:

1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh *work load* terhadap *employee performance* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi dan *social support* sebagai variabel moderasi.

1.4.2 Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi terapan ilmu pengetahuan bagi:

1. Instansi Tempat Penelitian

Menjadi masukan untuk Perawat di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

2. Lembaga

Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan strategi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jalan. Rumah Sakit No.33, Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat. Sedangkan, waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Maret 2024, dengan waktu penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

Kegiatan	Oktober 2023				November 2023				Desember 2023				Januari - Februari 2024				Maret 2024			
	Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan dan Pengajuan Izin	■																			
Penyusunan UP	■	■																		
Bimbingan			■	■	■	■														
Seminar UP						■														
Revisi UP							■	■												
Penelitian									■	■										
Pengolahan Data											■	■								
Bimbingan											■	■	■	■	■	■				
Ujian Sidang Skripsi																			■	