

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 dan 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, 2024).

Rumah Sakit di seluruh dunia semakin fokus pada kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa Rumah Sakit bekerja untuk memastikan bahwa pasien menerima pelayanan dan perawatan terbaik yang mungkin, dengan hasil terbaik. Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawatan dengan fokus pada faktor-faktor seperti keselamatan pasien, kepuasan pasien, dan hasil klinis (Dickson et al., 2023). Beberapa Rumah Sakit di Amerika Serikat, telah berinvestasi dalam teknologi medis baru seperti robot bedah dan sistem informasi kesehatan. Ini telah membantu meningkatkan kualitas perawatan pasien, mengurangi biaya perawatan kesehatan,

dan meningkatkan efisiensi operasional dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawatan dengan fokus pada faktor-faktor seperti keselamatan pasien, kepuasan pasien, dan hasil klinis (Dickson et al., 2023). Beberapa Rumah Sakit di Amerika Serikat, telah berinvestasi dalam teknologi medis baru seperti robot bedah dan sistem informasi kesehatan. Ini telah membantu meningkatkan kualitas perawatan pasien, mengurangi biaya perawatan kesehatan, dan meningkatkan efisiensi operasional

Organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins, 2020: 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 didukung 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 perawat 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 kinerja adalah *work life balance* (Hamid, 2020). Akhir-akhir ini, fenomena *Work Life Balance* di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya menjadi perhatian. Para perawat menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan kehidupan pribadi mereka. Banyaknya jam kerja, tekanan emosional, dan tanggung jawab yang besar terhadap pasien sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kondisi ini diperburuk oleh kurangnya sumber daya dan dukungan dari manajemen, serta adanya kebijakan kerja yang kurang fleksibel. Hal ini berdampak negatif pada kinerja perawat, tingkat kepuasan kerja, dan bahkan kesehatan mereka sendiri. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesejahteraan karyawan, ada dorongan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung *Work Life Balance*, termasuk melalui pengaturan jam kerja yang lebih fleksibel, penyediaan fasilitas pendukung, dan program kesejahteraan karyawan yang komprehensif (Hoon et al., 2021).

Work-life Balance adalah suatu keadaan ketika seseorang mampu berbagi peran dan merasakan adanya kepuasan dalam peran-peranya tersebut yang ditunjukkan dengan rendahnya tingkat *work family conflict* dan tingginya tingkat *work family facilitation* atau *work family enrichment* (Handayani et al., 2021: 143). *Worklife balance* merupakan keseimbangan antara kehidupan individu dalam menjalankan perannya sebagai manusia yang memiliki peran ganda yakni peran dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi atau aktivitas lainnya.

Pada intinya dapat dikatakan bahwa pegawai memiliki *work life balance* apabila pegawai telah mencapai keseimbangan dalam perannya baik di dunia kerja maupun dalam kehidupan pribadi dan adanya keterlibatan psikologis antar keduanya. Ketika pegawai mengalami keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi maka dapat dikatakan *work life balance* sudah dicapai tetapi ketika *work life balance* tidak dicapai oleh pegawai, hal tersebut dapat menyebabkan pegawai tidak dapat mengatur waktu dengan baik, tidak fokus dengan pekerjaan sehingga kinerja menurun dan dapat menyebabkan terganggunya kehidupan pribadi pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja (Khaled Adnan Bataineh, 2019).

Selain itu, komitmen organisasi juga merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam peningkatan kinerja. Komitmen organisasi diartikan sebagai suatu ikatan psikologis pegawai pada organisasi untuk pencapaian kinerja yang diharapkan. Pegawai yang berkomitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan

kinerja organisasi yang tinggi, tingkat observasi berkurang, loyalitas pegawai dan lain-lain (Sopiah, 2019: 166).

Komitmen organisasi merupakan keputusan pegawai untuk melanjutkan keanggotaanya dalam berorganisasi dengan sepenuh hati menerima tujuan organisasi dan memberikan kontribusi yang terbaik bagi kemajuan organisasinya. Komitmen yang tinggi menjadikan individu lebih mementingkan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Komitmen organisasi yang rendah akan membuat individu berbuat untuk kepentingan pribadinya. Kecukupan anggaran tidak hanya secara langsung meningkatkan prestasi kerja, tetapi juga secara tidak langsung melalui komitmen organisasi. (Sianipar & Haryanti, 2023: 154)

Komitmen perawat di RSUD sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menyeluruh kepada pasien. Komitmen perawat juga tercermin dalam dedikasi mereka terhadap kesejahteraan pasien, termasuk memberikan perawatan yang terbaik, dukungan emosional, dan rasa nyaman selama perawatan. Selain itu, perawat harus berkomitmen terhadap profesionalisme dengan menjaga standar etika dan kualitas praktik. Mereka juga harus siap untuk berkolaborasi dengan anggota tim lainnya, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan program pengembangan diri. Komitmen terhadap keselamatan pasien juga menjadi prioritas utama, dengan memastikan penerapan prosedur keamanan yang benar dan penggunaan alat-alat medis dengan aman. Dengan demikian, komitmen organisasi perawat di RSUD

sangat penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan terjangkau bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu lainnya yang telah dilakukan, dimana Komitmen organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Injilia Wulan Gratia Wua, 2022).

Namun di sisi lain tuntutan kerja yang tinggi di RSUD, menciptakan tekanan dalam bekerja sehingga memungkinkan untuk menyebabkan stress kerja dan kemudian berpengaruh pada kinerja pegawai (Naru & Rehman, 2020). Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Reksohadiprojo & Handoko, 2021: 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, 2020: 113). Stress kerja dapat berdampak baik dan juga dapat berdampak buruk bagi kinerja. Dengan sederhana dijelaskan bahwa kondisi psikis dari karyawan yang dalam keadaan baik dan penuh dengan motivasi akan dapat meningkatkan kinerja, tetapi begitu juga sebaliknya, jika kondisi psikis karyawan kacau maka kinerja 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)

Bagi perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat seperti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), kinerja tenaga kesehatan

merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Kota Tasikmalaya memiliki rumah sakit umum daerah yaitu, RSUD dr. Soekarjo. Jumlah perawat di RSUD dr. Soekarjo tahun 2023 sebanyak 519 yang terdiri dari 289 orang laki-laki (55,68%) dan 230 orang perempuan (44,32%). Perawat yang bekerja di RSUD ini memiliki jam kerja yang tinggi yang salah satunya karena pasien yang berlimpah baik dari dalam kota maupun rujukan dari kab/kota terdekat (Data Perawat Kota Tasik, 2023).

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
2023	72.123
2022	66.552
2021	62.081
2020	58.11
2019	54.639

Sumber: RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, 2024

Berdasarkan data pada Tabek 1.1, jumlah pasien yang dilayani di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, 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 ketenagakerjaan yang diambil pada tahun 2024 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, 2024)

Berikut data capaian kinerja perawat pada instalasi rawat inap periode Januari – Juli 2024.

Tabel 1.2
Rata – Rata *Performance* Perawat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya

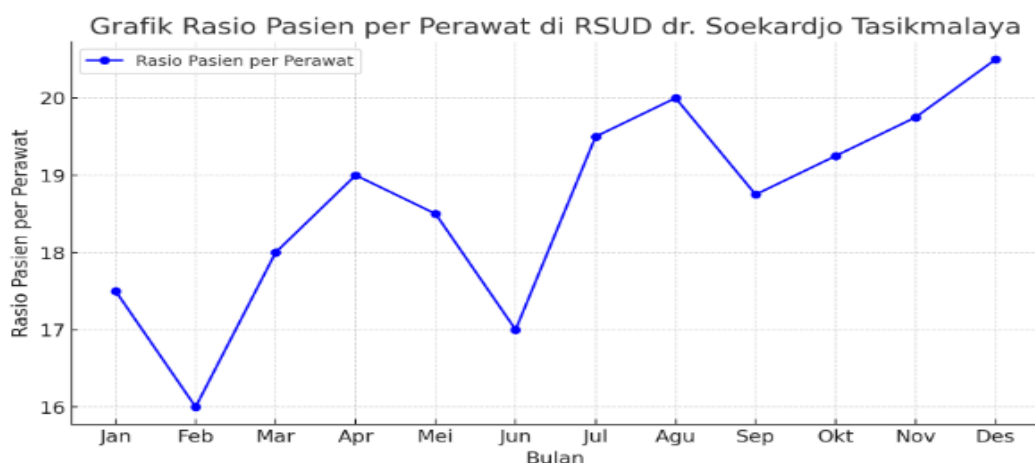
Bulan	Target %	Realisasi %
Januari	100	87.68
Februari	100	87.92
Maret	100	86.88
April	100	86.6
Mei	100	86.9
Juni	100	87.55
Juli	100	87.26

Sumber: LAPKIN PNS RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 penilaian kinerja yang diperoleh dari Laporan Kinerja (LAPKIN) kinerja perawat di Instalasi rawat inap RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, diperoleh data bahwa Perawat di RSUD dr Soekardjo Tasikmalaya tidak mampu mencapai target kinerja yang optimal. Kinerja optimal 100% pada perawat di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya dapat tercapai melalui pemenuhan

berbagai indikator kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, kemandirian, dan komitmen.

Namun, berdasarkan data kinerja perawat di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya pada tahun 2024, terlihat bahwa realisasi kinerja setiap bulannya belum mencapai target optimal 100%, dengan pencapaian tertinggi hanya sebesar 87,92% pada bulan Februari dan terendah 86,6% pada bulan April. Hal ini menunjukkan adanya beberapa masalah yang mungkin menjadi penghambat, antara lain ketepatan waktu yang belum konsisten, seperti keterlambatan datang atau respon pelayanan yang melebihi standar waktu <15 menit. Kualitas pelayanan juga mungkin terpengaruh oleh beban kerja yang tinggi sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, efektivitas dalam penyelesaian tugas dan pengelolaan sumber daya yang kurang optimal bisa menjadi penyebab penurunan produktivitas. Kemandirian perawat belum maksimal, terlihat dari kurangnya inisiatif dalam bekerja. Evaluasi mendalam dan perbaikan strategi manajemen SDM diperlukan untuk meningkatkan kinerja perawat menuju target yang lebih optimal.



Sumber: Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya, 2025

Gambar 1.1
Rasio Kinerja Jumlah Pasien Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Berdasarkan Gambar 1.1, secara umum rasio pasien per perawat di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya meningkat selama tahun 2024, menunjukkan bahwa perawat menangani banyak pasien yang mungkin memengaruhi kualitas layanan dan kesejahteraan perawat. Kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja perawat serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. *Work life balance* yang tidak stabil, komitmen dan stres kerja dapat memengaruhi kualitas perawatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kondisi pasien.

Dalam memenuhi kewajiban kerja, sering kali perawat mengalami potensi ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi. Hal tersebut disebabkan karena Perawat di RSUD dr Soekardjo terutama pada instalasi rawat inap memiliki jam kerja yang tidak teratur. Beberapa perawat harus menerima tambahan jam bekerja karena menggantikan rekan yang berhalangan datang bekerja. Perawat yang melakukan tambahan jam kerja/lembur memiliki resiko mengalami kelelahan bekerja dan menjadi sumber stres. Hal ini sejalan dengan riset yang dilakukan *Society for Industrial and Organizational Psychology US* terhadap karyawan terkait dengan jam kerja. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin flexible waktu kerja yang dimiliki maka akan meningkatkan durasi bertemu keluarga (Hoon et al., 2021). Ketidakseimbangan jam kerja dengan durasi bertemu dengan keluarga menjadi salah satu faktor yang dapat mengurangi kinerja pegawai. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamid, 2020), bahwa hasil penelitian menunjukkan setiap dimensi *work life balance* memiliki pengaruh parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

Terdapat juga masalah terkait komitmen dan tingkat stress perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr Soekardjo meliputi beban kerja yang berlebihan, kurangnya sumber daya, kesulitan dalam kolaborasi tim, ketidakpuasan kerja, kebijakan dan prosedur yang tidak jelas, ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, dan tingkat stres yang tinggi. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya perhatian serius dari manajemen institusi serta dukungan dan kerjasama antara semua anggota tim perawatan. Upaya untuk meningkatkan kondisi kerja, memperkuat komunikasi dan kolaborasi tim, serta menyediakan dukungan emosional dan profesional bagi perawat dapat membantu meningkatkan komitmen mereka terhadap institusi dan pasien.

Hubungan antara *work-life balance*, komitmen kerja, stres kerja, dan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap sangat kompleks dan saling memengaruhi. Ketika perawat memiliki *work-life balance* yang baik, mereka cenderung merasa lebih puas, memiliki kesejahteraan emosional yang lebih baik, dan mengalami tingkat stres yang lebih rendah, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Di sisi lain, tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menyebabkan stres kerja, terutama jika keseimbangan antara waktu kerja dan istirahat terganggu, yang kemudian berdampak negatif pada kesehatan mental serta kinerja perawat. Dalam konteks ini, komitmen kerja memainkan peran penting, perawat dengan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan cenderung lebih mampu menghadapi stres dan tetap menjaga kinerja yang baik meskipun *work-life balance* terganggu. Namun, tanpa *work-life balance* yang memadai, komitmen kerja saja

sering kali tidak cukup untuk mengimbangi dampak negatif dari stres kerja berlebihan (Pierce, 2021).

Research gap dalam penelitian ini, dapat ditemukan dalam beberapa aspek. Penelitian sebelumnya seperti Amalia & Handayani (2019) menemukan hubungan positif antara WLB dan kinerja perawat, sementara Kusuma & Rahardjo (2023) justru menunjukkan hubungan yang tidak signifikan dalam konteks rumah sakit daerah. Terkait stress kerja, studi Wijaya (2020) menunjukkan dampak negatif terhadap kinerja, namun penelitian Nugroho (2021) menemukan bahwa stress kerja dalam level tertentu justru dapat meningkatkan kinerja perawat bila didukung komitmen kerja yang kuat. Kontradiksi temuan ini menciptakan celah penelitian, terutama dalam konteks spesifik RSUD di kota menengah seperti Tasikmalaya, dimana faktor lokalitas seperti budaya kerja dan sistem manajemen rumah sakit daerah dapat memberikan dinamika berbeda dibanding penelitian-penelitian sebelumnya yang mayoritas dilakukan di rumah sakit besar di kota metropolitan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Pengaruh *Work Life Balance*, Komitmen kerja dan Stress kerja Terhadap Kinerja Perawat pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *work life balance*, komitmen organisasi, stress kerja dan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

2. Bagaimana pengaruh *work life balance*, komitmen organisasi dan stress kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Work life balance*, komitmen organisasi, stress kerja dan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh *work life balance*, komitmen organisasi dan stress kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari tujuan yang telah ditetapkan diatas, maka kegunaan dan manfaat yang diharapkan baik secara teoritis maupun praktis dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Kegunaan secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh *work life balance* (WLB), komitmen organisasi dan stress kerja terhadap kinerja perawat.

1.4.2 Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi terapan ilmu pengetahuan bagi:

a. Instansi Tempat Penelitian

Menjadi masukan untuk Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

b. Lembaga

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

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jalan. Rumah Sakit No.33, Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan selama 9 (sembilan) bulan, terhitung mulai pada bulan September 2024 sampai dengan Juni 2025, dengan waktu penelitian terlampir (Lampiran 1).