

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan milik pemerintah, RSUD menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk kelompok dengan kondisi ekonomi rendah yang membutuhkan layanan berkualitas dan terjangkau. Untuk melaksanakan fungsinya, RSUD sangat mengandalkan ketersediaan sumber daya, baik berupa fasilitas medis maupun tenaga kesehatan yang kompeten.

Pelayanan keperawatan memiliki peran strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena jumlah perawat lebih banyak dibandingkan profesi kesehatan lainnya serta memiliki durasi interaksi yang lebih lama dengan pasien (Maweikere et al., 2021). Keperawatan menjadi elemen utama pelayanan kesehatan dan sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas layanan kesehatan yang bermutu (Pardede et al., 2020). Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, kinerja, dan kesejahteraan para perawat. *Employee Wellbeing* atau kesejahteraan karyawan merupakan tujuan akhir dari seluruh tenaga dan upaya yang dikeluarkan oleh tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka (Elvis et al, 2022).

Undang-undang yang mengatur tentang kesejahteraan pada perawat di Indonesia saat ini yaitu Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan: Pada pasal 273 menyebutkan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam

menjalankan praktik berhak: mendapatkan gaji/upah, imbalan jasa, dan tunjangan kinerja yang layak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan kerja, dan keamanan; mendapatkan jaminan kesehatan dan jaminan ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pengembangan kompetensi, keilmuan, dan karier di bidang keprofesiannya.

Kesejahteraan perawat di Indonesia masih menjadi isu penting, mengingat banyak dari mereka merasa belum sejahtera. Fenomena tingkat kesejahteraan pada perawat di Indonesia masih tergolong rendah. Banyak perawat yang mengeluhkan rendahnya kesejahteraan mereka yang disebabkan oleh gaji ataupun tunjangan yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang dikerjakan, sedangkan kondisi beban kerja yang dikerjakan oleh perawat mencakup beban kerja fisik dan beban kerja mental. Selain itu, perawat ini seringkali dianggap hanya sebagai ‘pesuruh’ dan posisinya dipandang sebelah mata dan dianggap tidak setara dengan dokter.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) pada tahun 2023 yang dikutip oleh Project Multatuli, PPNI telah melakukan survei terhadap 143.000 perawat dari 38 Provinsi di Indonesia, dengan hasil sebanyak 68,7% perawat digaji dibawah UMR maupun UMP. Hal tersebut diperparah dengan adanya perawat sebanyak 33,1% yang tidak mendapat jaminan seperti BPJS Kesehatan dari tempat dimana mereka bekerja. Data tersebut dapat menggambarkan bahwa 7 dari 10 perawat di Indonesia masih digaji murah, dan sekitar 3 atau 4 dari 10 perawat di Indonesia tidak ditanggung asuransi kesehatannya dari tempat dimana mereka bekerja. Dari data survei tersebut, dapat

disimpulkan bahwa tingkat kesejahteraan pada perawat di Indonesia masih belum sepenuhnya tercapai.

Karakteristik pekerjaan perawat yang melibatkan pelayanan langsung kepada pasien dapat menyebabkan kelelahan dan ketegangan. Kondisi ini dikenal sebagai *Job Demand*. *Job Demand* adalah tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha fisik, pikiran, dan emosi secara terus-menerus (Bakker & Demerouti, 2006). Tinggi atau rendahnya *Job Demand* ini dapat memengaruhi tingkat *Wellbeing* yang dialami seseorang. *Job Demand* berkaitan dengan berbagai aspek fisik, sosial, atau organisasi dalam pekerjaan yang memerlukan upaya fisik atau mental secara terus-menerus. Akibatnya, *Job Demand* juga melibatkan pengorbanan tertentu baik secara fisiologis maupun psikologis. Tingginya *Job Demand* dapat menyebabkan perawat mengalami burnout, yang berhubungan dengan penurunan produktivitas, peningkatan absensi, pergantian karyawan, ketidakpuasan kerja, serta gangguan mental dan fisik lainnya (Fauzi et al, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riadhah et al (2022) menunjukkan *job demands* memiliki dampak negatif terhadap *employee wellbeing*. Semakin tinggi *job demands*, maka semakin rendah *employee wellbeing* (Putri & Guspa, 2024). Tingkat *job demand* yang tinggi ini dapat menyebabkan kelelahan kerja, yang selanjutnya dapat berkembang menjadi gangguan psikosomatik jika karyawan memiliki kemampuan adaptasi yang rendah (As et al, 2023). Adapun hasil penelitian tersebut, tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herianti & Andriani (2023) dengan judul pengaruh *job demands* dan *job resources* terhadap *employee wellbeing* yang menunjukkan hasil bahwa *job demand* tidak

berpengaruh terhadap *employee wellbeing*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *job demand* bukanlah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat *employee wellbeing* pada karyawan yang menjalani WFH penuh atau kombinasi WFH dan WFO di JABODETABEK.

Faktor lain, seperti *job crafting* juga dapat mempengaruhi tingkat *employee wellbeing*. *Job crafting* merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi secara efektif dalam berbagai situasi. Kemampuan ini membantu individu dalam mengatur diri, membangun hubungan yang baik dengan orang lain, serta menghadapi tantangan dan tekanan dengan lebih baik (Suryaningsih et al, 2024). *Job crafting* ini berkaitan dengan perilaku karyawan yang bertujuan untuk menemukan makna dan nilai dalam pekerjaan mereka, serta memberikan dampak positif baik bagi individu maupun organisasi (As et al, 2023). Dengan melakukan *Job Crafting*, karyawan dapat meningkatkan kesejahteraan mereka di tempat kerja, yang pada akhirnya memberikan manfaat positif bagi organisasi. Karyawan yang merasa sejahtera dengan kondisi, situasi, dan hasil yang diperoleh dari pekerjaannya, akan berimplikasi pada *Employee Wellbeing* itu sendiri (Lumentut & Ambarwati, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lumentut & Ambarwati (2021) bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *job crafting* dan *employee wellbeing*. Artinya, semakin tinggi tingkat *job crafting* yang dilakukan seseorang, semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan yang dirasakannya. Oleh karena itu, dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job crafting* memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan. Karyawan yang secara aktif terlibat dalam

melakukan *job crafting*, seperti kemampuan untuk mengatur diri disesuaikan dengan keterampilan mereka, membangun hubungan positif dengan rekan kerja, dan mampu menghadapi tantangan dan tekanan kerja dengan lebih baik cenderung mengalami peningkatan *employee wellbeing*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *employee wellbeing* adalah *perceived organizational support* (POS). POS ini mengacu pada sejauh mana karyawan meyakini bahwa organisasi mereka menghargai kontribusi yang diberikan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Kesejahteraan karyawan sangat dipengaruhi oleh keputusan dan tindakan yang diambil oleh organisasi. Misalnya, ketika karyawan membutuhkan bantuan terkait pekerjaan, organisasi yang responsif akan siap memberikan dukungan. Selain itu, organisasi yang memahami dan memaafkan kesalahan karyawan, memberikan kesempatan promosi, serta lebih memilih mempertahankan karyawan daripada menggantinya dengan tenaga kerja baru yang lebih murah, menunjukkan komitmen terhadap kesejahteraan karyawan. Tindakan-tindakan seperti ini mencerminkan *Perceived Organizational Support* dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan (Dini & Mubarak, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramadhani (2023) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee wellbeing*. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin positif tingkat *perceived organizational support*, semakin tinggi pula kesejahteraan yang dirasakan. Artinya, semakin tinggi tingkat dukungan yang dirasakan dari organisasi, semakin tinggi pula kesejahteraan yang dirasakan oleh karyawan.

Selain berdasar pada fenomena dan penelitian terdahulu, penelitian ini juga didasari berdasarkan hasil pra survei untuk mengetahui sejauh mana tingkat *wellbeing* pada perawat. Rendahnya tingkat *wellbeing* juga dirasakan oleh perawat IGD dan ICU RSUD Dr. Soekardjo. Adapun hasil dari prasurvei yang dilakukan pada bulan Desember dengan Kepala Ruang IGD, Kepala Ruang ICU, dan 4 orang perawat pelaksana lainnya ditemukan bahwa kondisi kerja yang penuh tekanan dan sering menghadapi pasien darurat dan kritis berkontribusi pada penurunan *employee wellbeing* yang dirasakan oleh perawat IGD.

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Pasien IGD Tahun 2024

Bulan	Total Pasien
Juni	1648
Juli	1523
Agustus	1030

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pasien IGD rata-rata lebih dari 1000 pasien setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa *job demand* pada perawat di IGD yang cenderung tinggi, Sama halnya dengan perawat IGD, perawat ICU sama-sama menghadapi tekanan kerja yang berat dan tuntutan kerja tinggi karena harus menangani pasien kritis, termasuk memantau kondisi pasien secara ketat dan melakukan observasi setiap jam dengan rata-rata menangani 45-50 pasien setiap bulan, kondisi ini diperparah apabila jumlah pasien fullbed, yang hanya ditangani oleh 3-4 perawat yang mana kondisi tersebut tentunya menyebabkan mereka kewalahan.

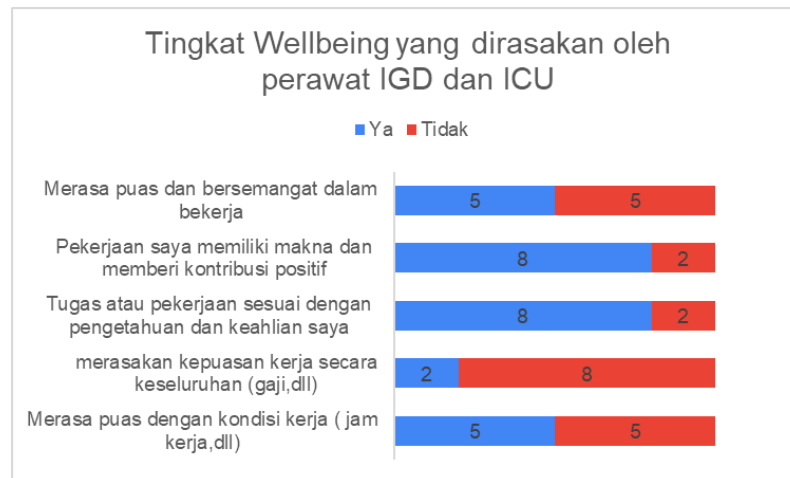
Selain itu, perawat IGD dan ICU mengeluhkan mengenai tantangan kerja dengan tekanan emosional yang tinggi, seperti pada Perawat IGD tantangan emosional dalam pekerjaan mereka yaitu ketika menghadapi pasien yang baru masuk dengan tingkat emosional yang tinggi dengan tuntutan untuk selalu diprioritaskan. Kedua Perawat IGD dan ICU juga mengeluhkan tantangan kerja lainnya seperti pada saat dimana perawat harus memberikan kabar buruk mengenai kondisi pasien yang semakin kritis atau bahkan meninggal, yang menimbulkan tekanan emosional tersendiri karena mereka merasa bertanggung jawab atas kondisi pasien tersebut.

Masih dengan tuntutan kerja yang tinggi, kedua perawat IGD dan ICU sama-sama mengeluhkan terkait shift malam mengenai shift malam yang penuh tekanan akibat kurangnya bantuan dari tenaga medis lain. Selain itu, keluhan lain juga muncul terkait shift pagi yang memiliki tantangan serupa, seperti membersihkan pasien yang membutuhkan perhatian intensif.

Lebih jauh lagi, perawat IGD dan ICU merasa bahwa mereka kurang sejahtera karena kurangnya kepuasan terhadap kompensasi yang diberikan dan seringkali adanya keterlambatan pembayaran kompensasi, sedangkan tuntutan pekerjaan mereka yang cenderung tinggi yang menimbulkan kelelahan fisik dan emosional. Hal tersebut tentunya meningkatkan rasa ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaan dan bahkan menurunkan motivasi kerja. Sedangkan, pelayanan di ruang ICU (Instalasi *Care Unit*) dan IGD (Instalasi Gawat Darurat) merupakan bagian penting di rumah sakit yang memiliki tenaga ahli dan peralatan khusus. Ruangan ini digunakan untuk memantau, merawat, dan mengobati pasien dengan

kondisi parah atau berisiko mengancam nyawa, namun masih memiliki harapan untuk pulih (Wicaksono et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesejahteraan Perawat IGD dan ICU yaitu dikarenakan beban kerja yang cenderung tinggi sehingga menimbulkan kelelahan fisik dan emosional. Hal tersebut diperparah dengan adanya perawat yang tidak merasa puas terhadap gaji dan seringkali adanya keterlambatan dalam pembayaran kompensasi, hal tersebut menunjukkan kurangnya aspek pada salah satu dimensi *employee wellbeing* yaitu pada *workplace wellbeing*. *Workplace wellbeing* ini mencakup berbagai elemen yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti kompensasi dan tunjangan, perlindungan tenaga kerja, fasilitas kerja, gaya kepemimpinan, dan juga terkait lingkungan kerja. (Rahmi, et al, 2021).

Selain itu, kurangnya tingkat *wellbeing* pada perawat IGD dan ICU diketahui berdasarkan hasil pra survei yang didasari oleh dimensi *workplace wellbeing* menurut Page (2009) yang mencakup *core effect*, dan *work value*. Adapun pra survei ini dilakukan terhadap 10 orang perawat dari unit IGD dan ICU yang dipilih secara acak. Berikut merupakan gambar hasil identifikasi dari pra survei tersebut:



Gambar 1. 1
Tingkat *Wellbeing* yang dirasakan Perawat IGD dan ICU RSUD Dr. Soekardjo

Sumber: Data diolah Penulis, 2024.

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat meskipun sebagian besar perawat merasa bahwa pekerjaan mereka bermakna dan sesuai dengan keahlian, namun masih terdapat ketidakpuasan yang signifikan dalam aspek kesejahteraan kerja secara keseluruhan, terutama terkait gaji. Hal ini menjadi keluhan utama perawat IGD dan ICU, yang mencerminkan kesejahteraan mereka belum optimal. Berdasarkan data JobStreet, gaji perawat di Indonesia berkisar antara Rp3.750.000 hingga Rp5.500.000 per bulan, dimana jumlah ini sering kali dianggap tidak sebanding dengan beban kerja yang tinggi dan tanggung jawab mereka. Hal ini sejalan dengan rendahnya gaji perawat yang menjadi fenomena yang disoroti. Selain ketidakpuasan gaji, adapula sebanyak 50% perawat merasa tidak bersemangat dalam bekerja dan adanya ketidakpuasan terhadap kondisi kerja, yang dapat mengindikasikan bahwa sistem kerja yang ada belum sepenuhnya mendukung kesejahteraan mereka. Hal ini bisa disebabkan oleh tuntutan pekerjaan

yang tinggi, atau kurangnya dukungan dari organisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan perawat karena dapat berdampak terhadap keterikatan kerja yang nantinya dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerja perawat dan produktivitas kerja. Karena semakin baik *employee wellbeing* maka tidak hanya berpengaruh terhadap individu, tetapi juga terhadap organisasi (Zamralita & Wilis, 2023).

Berdasarkan adanya permasalahan yang telah diuraikan, RSUD tentunya menginginkan setiap perawat merasakan kesejahteraan guna memberikan kinerja terbaik terhadap pelayanan, terutama bagi Perawat IGD dan ICU, mengingat tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi dan seringkali penuh tekanan serta seringkali menghadapi situasi darurat dan kritis setiap hari, yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan keterampilan tinggi dalam merespon kondisi pasien. Pentingnya mengetahui bagaimana pengaruh *job demand*, *job crafting*, dan *perceived organizational support* bagi perawat terhadap tingkat *Wellbeing* yang dirasakan oleh mereka diharapkan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sehingga dapat terciptanya kualitas mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Job Demand*, *Job Crafting* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Wellbeing*”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana *Job Demand* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
2. Bagaimana *Job Crafting* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
3. Bagaimana *Perceived Organizational Support* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
4. Bagaimana *Employee Wellbeing* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
5. Bagaimana pengaruh *Job Demand*, *Job Crafting*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Wellbeing* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, sebagaimana diuraikan dalam identifikasi masalah, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Job Demand* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
2. *Job Crafting* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
3. *Perceived Organizational Support* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.
4. *Employee Wellbeing* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

5. Pengaruh *Job Demand*, *Job Crafting*, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Wellbeing* pada Perawat IGD & ICU di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan aspek maintenance dalam organisasi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor seperti *job demand*, *job crafting*, dan *perceived organizational support* yang berpengaruh terhadap *employee wellbeing* pada perawat IGD dan ICU.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan, khususnya terkait manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan pengalaman praktis di lapangan, khususnya dalam memahami dinamika *Burnout* pada perawat IGD dan ICU, serta kaitannya dengan *job demand*, *job crafting* dan *perceived organizational support* di Rumah Sakit.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam menganalisis faktor-faktor seperti *job demand*, *job crafting* dan *perceived organizational support* yang memengaruhi *employee wellbeing* pada perawat IGD dan ICU. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk menerapkan kebijakan yang lebih efektif guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kesejahteraan perawat, sehingga mendukung peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai data dan informasi pendukung yang berguna sebagai rujukan dalam studi-studi lain yang berhubungan dengan *employee wellbeing* pada perawat khususnya IGD dan ICU

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr Soekardjo Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Rumah Sakit No.33, Empangsari, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dengan rentang waktu dimulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan Mei 2025 dengan waktu penelitian terlampir pada lampiran 2.