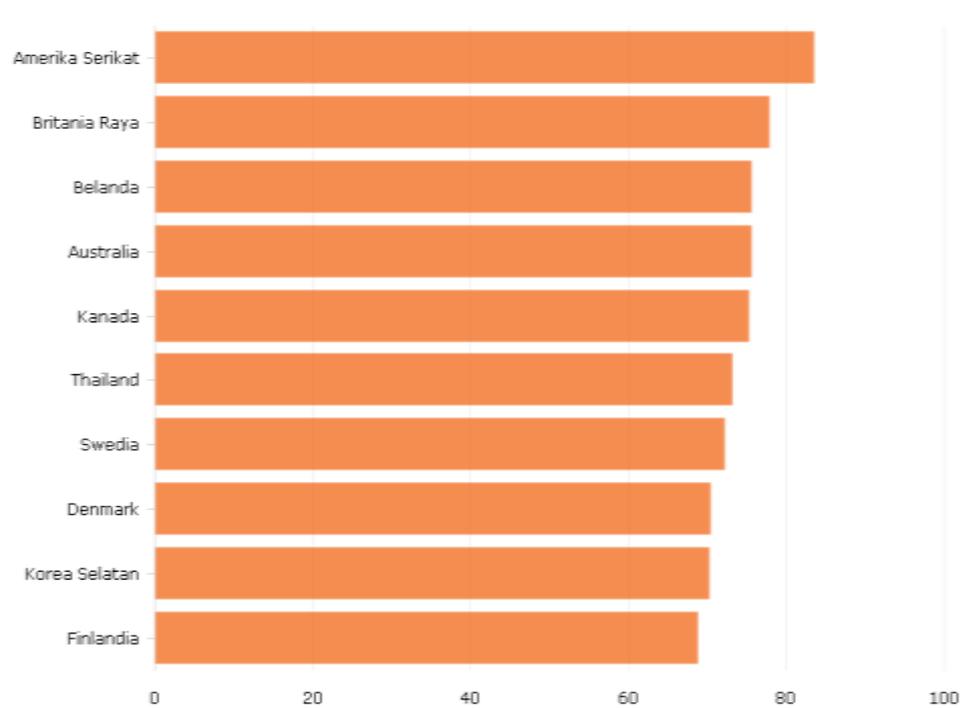


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

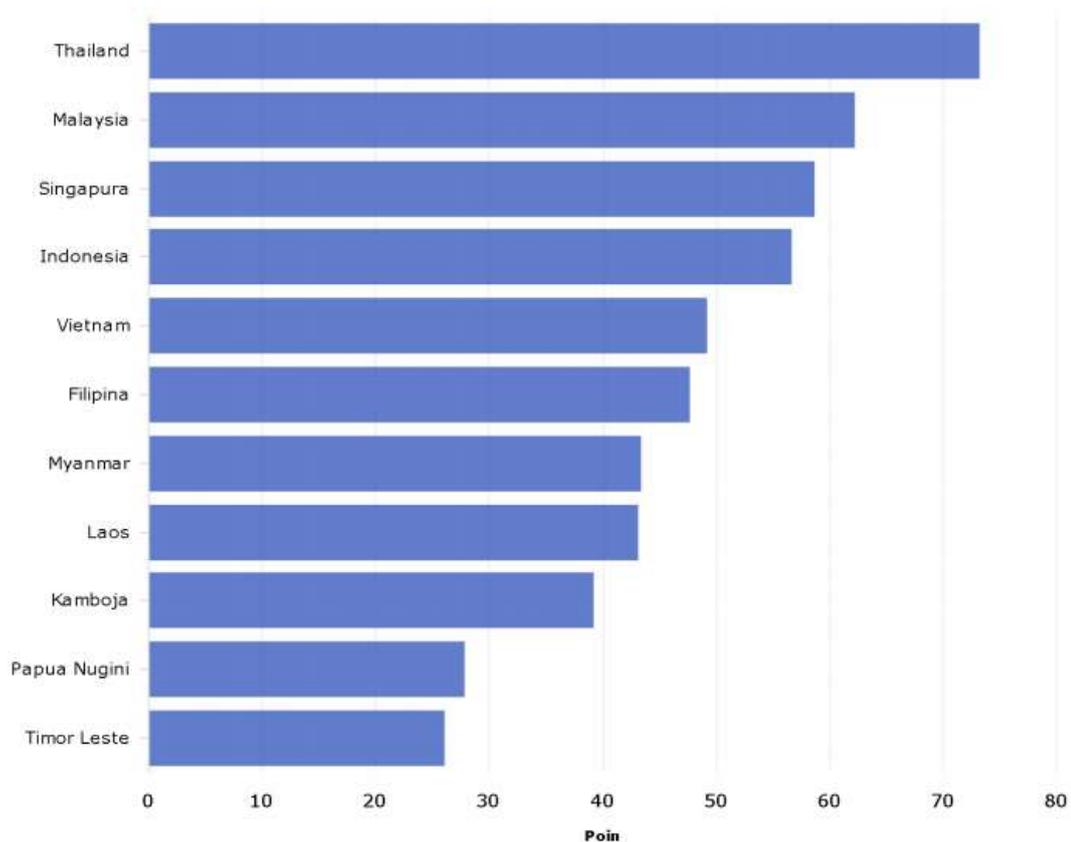
Kesehatan masyarakat memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, penanggulangan kemiskinan dan pembangunan ekonomi. Indeks Pembangunan Manusia meletakkan kesehatan sebagai salah satu komponen utama pengukuran selain pendidikan dan pendapatan. Berikut ini merupakan 10 (sepuluh) negara dengan indeks ketahanan kesehatan global tertinggi di dunia:



Sumber: Nuclear Threat Initiative, Johns Hopkins Center for Health Security, The Economist Intelligence Unit (2019)

**Gambar 1.1**  
**Indeks Ketahanan Kesehatan Global**

Analisis Indeks Ketahanan Kesehatan Global menjabarkan bahwa tidak ada negara yang secara penuh siap untuk epidemik dan pandemik. Secara kolektif, persiapan dunia internasional masih dianggap lemah. Banyak negara tidak membuktikan kapasitas dan kemampuan perlindungan kesehatan untuk mencegah, mendeteksi, dan merespons serangan wabah. Amerika Serikat menjadi negara dengan Indeks Ketahanan Kesehatan Global tertinggi dengan 83,5 poin. Rata-rata indeks skor sebesar 40,2 dari 100 poin. Sementara itu, berikut merupakan Indeks Ketahanan Kesehatan Global Asia Tenggara:



Sumber : *Nuclear Threat Initiative, Johns Hopkins Center for Health Security, The Economist Intelligence Unit (2019)*

**Gambar 1.2**  
**Indeks Ketahanan Kesehatan Global Asia Tenggara**

Indeks ketahanan kesehatan global Thailand menjadi juara di Asia Tenggara. Negeri Gajah Putih itu mengumpulkan 73,2 poin dari skala 0 hingga 100. Indonesia berada di posisi keempat Asia Tenggara atau peringkat 30 dunia dengan mengantongi 56,6 poin. Indeks ketahanan kesehatan global Indonesia didongkrak dari kategori deteksi dan pelaporan, serta pemenuhan terhadap standar internasional.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Dalam mengatasi penyakit yang dialami seseorang maka perlu sistem perawatan kesehatan untuk mengatasi penyakit yang diderita.

Coronavirus Disease (COVID-19) saat ini menjadi suatu permasalahan di Indonesia. Kejadian ini bermula dari kota di wilayah Wuhan, di negara Cina. Saat pertama kali ditemukan kejadian wabah pneumonia tidak jelas diketahui apa yang menjadi penyebabnya (Lu et al., 2020: 546). Organisasi Kesehatan Dunia WHO kemudian pada tanggal 30 Januari 2020 menetapkan bahwa wabah ini adalah kegawatdaruratan kesehatan pada masyarakat di seluruh dunia. Setelah mendapatkan adanya laporan kejadian kematian dan ditemukan adanya kasus baru di luar dari Negara Cina. Wabah penyakit ini kemudian dinamakan dengan Coronavirus Disease 2019 yang penyebabnya adalah SARS-CoV-2 (Santoso, 2021: 2). Risiko terbesar terjadi pada aspek keselamatan dari para tenaga kesehatan terutama pada garda terdepan, yang sangat rentan untuk terpapar COVID-19 hingga sangat berisiko tertular dan mengancam jiwa dan keselamatannya. Tercatat sudah ada ratusan dari para tenaga kesehatan

yang meninggal dunia disebabkan terinfeksi COVID-19 di saat bertugas dalam pelayanan kesehatan. Tingginya pasien yang terindikasi terdampak COVID-19 tidak sebanding dengan jumlah perawat yang tersedia di rumah sakit tersebut sehingga dikhawatirkan perawat mengalami tingkat stres dan kelelahan kerja.

*Coronavirus Disease* (COVID-19) sampai saat ini masih menjadi masalah kesehatan dunia yang serius. COVID-19 adalah penyakit infeksi yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 (Nursofwa et al., 2020: 1). Covid-19 mengakibatkan efek serius pada berbagai sektor kehidupan. COVID-19 telah memengaruhi kehidupan sehari-hari kita dengan sangat cepat. Dampak COVID-19 dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) bagian utama yaitu dampak terhadap kesehatan, ekonomi, dan sosial.

Salah satu dampak kesehatan yang penting untuk dipelajari adalah kelebihan kapasitas kerja dokter dan professional kesehatan lainnya dengan risiko yang sangat tinggi (Javaid et al., 2020: 420). Krisis global yang terjadi akibat pandemi COVID-19 memaksa petugas kesehatan untuk menghadapi situasi darurat kesehatan ini dengan kurang sesuainya kondisi tempat kerja yang diakibatkan oleh kelangkaan peralatan pelindung, kurangnya sistem pengendalian infeksi, serta kekerasan fisik dan psikologis serta diskriminasi oleh pasien yang dapat berdampak pada kesehatan mental mereka (Yanti et al., 2021: 676). Beberapa tema muncul dari beberapa artikel terkait bagaimana COVID-19 telah memengaruhi kesejahteraan petugas kesehatan. Tema tersebut kebanyakan

berhubungan dengan dampak psikologis diantaranya penilaian stress dan kecemasan, kualitas tidur, dan *burnout* (Shreffler et al., 2020: 1059).

Dalam menanggulangi Covid 19, rumah sakit sangat berperan untuk penyembuhan pasiennya. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan secara profesional dan paripurna berlandaskan nilai empati, respek, tanggap, akurat, aman, dan terjamin kepada masyarakat. Sistem yang ada di dalam rumah sakit sangat kompleks dimana terdapat padat karya, modal, teknologi, kepentingan, dan masalah. Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin maju membuat masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan lebih memilih pelayanan yang praktis dan bermutu, sarana dan prasarana yang lengkap, serta tenaga kerja yang berkualitas dan professional. Tidak dapat dipungkiri, kualitas pelayanan yang bermutu, efektif, serta efisien merupakan suatu keharusan sekaligus faktor penentu keberhasilan sebuah rumah sakit.

Pelayanan kesehatan dalam rumah sakit selalu dituntut agar selalu bertambah baik. Hal ini tidak mudah, karena terdapat persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja organisasi diawali dari kinerja individu karyawan organisasi tersebut.

Penelitian ini mengambil obyek pada Rumah Sakit Prasetya Bunda Kota Tasikmalaya. RS Prasetya Bunda adalah rumah sakit umum (RSU) milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. RS Prasetya Bunda merupakan rumah sakit yang sudah cukup lama

didirikan. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya.

Tanpa adanya manusia dalam suatu organisasi, tidak akan mungkin organisasi tersebut dapat berkembang dan maju sesuai dengan tujuan dan visi yang diharapkan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Tidak dapat dipungkiri, profesi perawat dapat berperan sebagai salah satu penentu kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena jenis pelayanan yang diberikannya cukup menyeluruh. Perawat merupakan tenaga kerja yang paling dominan yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam secara terus menerus. Dengan demikian, perawat adalah tenaga yang paling sering kontak langsung dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit.

Kinerja perawat merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana sering kali dijadikan barometer oleh masyarakat dalam menilai mutu suatu rumah sakit. Perawat merupakan salah satu penyumbang sumber daya manusia terbanyak yang ada di rumah sakit. Hal ini menuntut adanya profesionalisme perawat dalam bekerja yang ditunjukkan oleh hasil kinerja perawat. Menurut Mangkunegara (2011: 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja perawat merupakan hasil kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai seorang perawat. Kinerja perawat diukur melalui penerapan standar asuhan

keperawatan yang merupakan penilaian kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien menggunakan standar praktek keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Peneliti menggunakan tabel penilaian pelaksanaan pekerjaan untuk mengetahui kinerja karyawan pada RS Prasetya Bunda Tasikmalaya, penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh *Human Resources Department* (HRD) berdasarkan nilai rata-rata prestasi kerja karyawan diantaranya adalah prestasi kerja, kesetiaan, ketaatan, tanggung jawab, kejujuran, kerjasama, prakarsa dan kepemimpinan.

Berikut tabel penilaian pelaksanaan pekerjaan di Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Medis dan Non Medis Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya**

| Unsur yang Dinilai | Nilai Angka | Sebutan |
|--------------------|-------------|---------|
| Kesetiaan          | 89          | Baik    |
| Prestasi kerja     | 80          | Baik    |
| Tanggung jawab     | 80          | Baik    |
| Ketaatan           | 76          | Baik    |
| Kejujuran          | 75          | Baik    |
| Prakarsa           | 79          | Baik    |
| Kepemimpinan       | 77          | Baik    |
| Kerjasama          | 79          | Baik    |
| Kedisiplinan       | 79          | Baik    |
| Kepribadian        | 79          | Baik    |
| Nilai Rata-Rata    | 79          | Baik    |

Sumber: B. Barlian & A.P. Jaelani (2020: 40)

Berdasarkan tabel penilaian kinerja di atas menunjukkan kinerja pegawai sudah baik namun tetap masih harus ditingkatkan, terlihat dari nilai yang diperoleh dari

karyawan medis dan non medis dominan cukup baik. Hal tersebut harus menjadi perhatian pimpinan agar kinerja karyawan dapat lebih maksimal.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa perawat di RS Prasetya Bunda, beberapa faktor yang diidentifikasi berpengaruh pada kinerja perawat di RS 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.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja perawatnya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja perawatnya. Priansa (2014: 291) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Apabila perawat mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan seperti gaji yang sesuai dengan apa yang dia kerjakan tanpa membedakan perawat satu dengan yang lain dengan tugas yang sama maka perawat akan merasa puas dengan pekerjaan dan merasa dihargai oleh rumah sakit di tempat mereka bekerja dan akan melakukan pekerjaannya dengan optimal sesuai dengan apa yang diinginkan oleh rumah sakit atau sesuai dengan tuntutan kerjanya.

Oleh karena itu salah satu fokus utama rumah sakit adalah memperhatikan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja perawat dengan tujuan membuat nyaman perawat dalam melakukan semua pekerjaannya tanpa terganggu dengan masalah yang mendasari perawat tidak puas dengan pekerjaannya. Perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi dapat mengalami perasaan positif ketika mereka berfikir tentang tugas dan beban pekerjaan mereka. Perawat dengan kepuasan kerja rendah mengalami perasaan negatif ketika mereka berfikir tentang tugas dan beban pekerjaan mereka.

Berdasarkan status kepegawaian, perawat di rumah sakit ini dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu perawat yang berstatus sebagai pegawai tetap dan juga perawat yang berstatus sebagai Pegawai Kontrak Waktu Tertentu (PKWT) sesuai ketentuan rumah sakit. Status kepegawaian tentunya berpengaruh terhadap kompensasi yang mereka terima. Meskipun kompensasi berbeda, kedua golongan perawat berada pada lingkungan kerja dan beban kerja yang sama, khususnya dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal pada pasien.

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa perawat ditemukan fenomena yang menarik yaitu menurunnya kepuasan kerja dilihat dari tingkat kehadiran yang tidak tepat waktu dan juga adanya perawat yang meninggalkan rumah sakit di saat jam kerja dan kembali lagi jika ada pasien yang datang.

Salah satu faktor yang diduga dapat memengaruhi kepuasan kerja perawat yaitu *burnout*. *Burnout* merupakan faktor penting dalam organisasi yang juga sangat memengaruhi kualitas kerja pada diri seorang pekerja. *Burnout* merupakan kondisi

dimana perasaan cemas, tegang, mudah tersinggung dan frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis yang berakibat pada tindakan-tindakan yang dapat merugikan organisasi. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Freudenberger dalam Priansa (2017: 259) *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang diakibatkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen tinggi, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama, memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Orang-orang yang memiliki profesi (*human service*), seperti guru, penasihat, dokter dan perawat rentan terhadap *burnout*.

*Burnout* menjadi salah satu gangguan psikologis perawat dalam perannya menghadapi pandemic COVID-19. Sejumlah besar perawat yang langsung turun tangan di rumah sakit menghadapi kesulitan, beban kerja, dan stres yang tinggi, membuat mereka rentan terhadap *burnout* (kelelahan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat RS Prasetya Bunda perawat mengatakan bahwa mereka khawatir akan menularkan virus secara tidak sengaja kepada keluarga sehingga harus menjaga jarak dengan keluarga. Perawat juga mengatakan tidak jarang merasa kelelahan setelah bekerja. Salah satu perawat yang bekerja di perawatan COVID-19 mengatakan mereka harus menggunakan APD lengkap mulai dari baju hazmat (*coverall*), *face shield*, *boots*, dan masker N95 sepanjang shift. Dimana APD ini minim sirkulasi sehingga mereka harus menahan gerah, panas dan berkeringat sambil merawat pasien selama 4 (empat) jam.

Selain *burnout*, konflik yang berbenturan antara pekerjaan (*work*) dan kehidupan pribadi (*life*) dapat meningkatkan level stres pegawai yang pada akhirnya

dapat memicu menurunnya moral pegawai, produktivitas yang rendah dan penurunan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja. Selain *burnout*, konflik yang berbenturan antara pekerjaan (*work*) dan kehidupan pribadi (*life*) dapat meningkatkan level stres pegawai yang pada akhirnya dapat memicu menurunnya moral pegawai, produktivitas yang rendah dan penurunan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi tempatnya bekerja. Demikian pula pengetahuan dan keterampilan mereka yang harus terus-menerus ditingkatkan, supaya asuhan kepada pasien bisa diberikan secara profesional dan holistik. Semakin baik penerapan konsep *work-life balance* maka semakin baik pula efektifitas suatu organisasi.

Salah satu fenomena yang terjadi pada perawat RS Prasetya Bunda adalah masalah disiplin waktu, yaitu beberapa perawat melimpahkan tanggung jawab ke rekan kerjanya ketika perawat tidak berada di tempat saat jam tugas dengan berbagai alasan seperti menjemput anak sekolah atau anaknya yang sakit di rumah. Masalah lainnya yaitu beberapa perawat yang sudah menikah sering mendapatkan keluhan dari keluarganya mengenai kurangnya waktu yang dihabiskan bersama keluarga. Ini merupakan alasan yang sering dikeluhkan bagi perawat wanita yang juga sekaligus menjadi istri dari suami-suami mereka, waktu untuk mereka berkurang dengan pekerjaan yang dijalani sebagai perawat.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu rumah sakit dalam menemukan hubungan yang konkrit antara *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat pada RS Prasetya Bunda. Peneliti juga berharap

dapat membantu RS Prasetya Bunda dalam mengatasi masalah *burnout* dan *work life balance* sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja dan kinerja perawat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih dalam dengan judul: **“Pengaruh *Burnout* dan *Work Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja (Survey Pada Perawat RS Prasetya Bunda di Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *burnout*, *work life balance*, kepuasan kerja dan kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
2. Bagaimana pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
3. Bagaimana pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
5. Bagaimana pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada perawat RS Prasetya Bunda.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Burnout*, *work life balance*, kepuasan kerja dan kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
2. Pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada perawat RS Prasetya Bunda secara parsial maupun simultan.
3. Pengaruh *burnout*, *work life balance* terhadap kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda secara parsial maupun simultan.
4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada perawat RS Prasetya Bunda.
5. Pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada perawat RS Prasetya Bunda.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian yang peneliti lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah untuk perkembangan pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Secara spesifik mengenai pengaruh *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit dalam usahanya untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan *burnout*, *work life balance*, kepuasan kerja, kinerja.

#### **2. Bagi Peneliti**

Hasil ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktek yang ada selama penelitian.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk memberikan informasi, menambah wawasan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik yang berkaitan dengan masalah ini.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Berikut adalah lokasi tempat dan waktu yang penulis lakukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RS Prasetya Bunda, Jl. Ir. H. Juanda No.1, Panyingkiran, Kec. Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini membutuhkan waktu selama 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Juni sampai dengan bulan November 2022.