

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Sumber daya Manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, oleh sebab itu Sumber Daya Manusia ini harus di pertahankan, dijaga dan dikembangkan. Dalam Merekrut Sumber Daya Manusia, sebuah organisasi hendaklah memilih Sumber Daya Manusia yang berkualitas yaitu yang mampu memperlihatkan etos kerja yang baik atau mempunyai kinerja yang baik. Pada suatu organisasi, Sumber Daya Manusia dapat menjadi pusat persoalan atau masalah apabila tidak dikembangkan secara optimal, sebaliknya Sumber Daya Manusia juga bisa menjadi faktor penentu keberhasilan suatu institusi ketika potensi mereka dikembangkan dengan maksimal (Sanjaya, 2012).

Seperti Organisasi lainnya, Rumah Sakit juga memiliki banyak sumber daya manusia yang harus dikelola, salah satunya ialah perawat. Perawat merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan di Rumah Sakit yang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien (*care giver*). Dalam memberikan Asuhan Keperawatan kepada pasien, perawat tidak hanya membantu kondisi klinis pasien melainkan juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai salah satu Rumah Sakit di Kota Padang, Rumah Sakit Universitas Andalas juga

memiliki perawat sebagai salah satu Sumber Daya Manusia yang harus dikelola dan dikembangkan dengan baik.

Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan salah satu Rumah Sakit Perguruan Tinggi Negeri (RSPTN) di Sumatera Barat yang berada di bawah pengelolaan Universitas Andalas yang menyelenggarakan fungsi pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya. Dalam melaksanakan fungsinya untuk mencapai pelayanan yang maksimal, Rumah Sakit Universitas Andalas membutuhkan kinerja yang sangat baik dari Pegawainya terutama pada perawat.

Akan tetapi pada kenyataannya kinerja perawat pada Rumah Sakit Universitas Andalas mengalami pasang surut semenjak Covid-19 ditetapkan sebagai Pandemi oleh World Health Organization (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Penetapan status pandemi ini disebabkan oleh penyebaran yang begitu cepat dan luas hingga ke wilayah yang jauh dari pusat wabah. Tedros menyatakan Covid-19 adalah pandemi pertama yang disebabkan oleh virus corona. Direktur Jenderal WHO Tedros Adhanom Ghebreyesus mengatakan -pandemi terakhir yang pernah ditetapkan WHO adalah tahun 2003 lalu saat wabah Flu Babi sedangkan Covid-19 juga pandemi pertama yang bisa dikendalikan (kompas.tv).

Sebagai salah satu Rumah Sakit di Kota Padang yang baru beroperasi selama lebih kurang 3 tahun, Rumah Sakit Universitas Andalas turut serta berperan aktif dalam penanggulangan pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari adanya

penunjukan Rumah Sakit Universitas Andalas oleh Gubernur Sumatera Barat atas izin dari Rektor Universitas Andalas sebagai rumah sakit rujukan Covid-19 melalui SK No: 440.299..2020 tanggal 22 Maret 2020 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Penanggulangan Penyakit Infeksi Emerging Tertentu di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan surat keputusan ini, maka Rumah Sakit Universitas Andalas mulai melaksanakan kegiatan pelayanan kepada pasien Covid-19 pada tanggal 14 April 2020 sampai saat laporan ini disusun.

Seperti yang diketahui, pandemi Covid-19 telah merusak tatanan sosial yang secara nyata berdampak secara langsung kepada perekonomian masyarakat. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien reguler ke Rumah Sakit Universitas Andalas karena ketakutan masyarakat akan terpaparnya virus ini sangat tinggi. Masyarakat cenderung ke Rumah Sakit Universitas Andalas karena *emergency*, bukan elektif. Dengan sendirinya, pendapatan Rumah Sakit Universitas Andalas yang bersumber dari pasien reguler tentunya juga turun.

Pada tahun 2020, kondisi pelayanan di Rumah Sakit Universitas Andalas mengalami dinamika seiring dengan adanya pandemic covid-19. Hal ini dimulai dengan pembukaan layanan isolasi covid-19 untuk pasien kategori ringan di basement rumah sakit hingga saat ini berkembang untuk melayani pasien kategori sedang – berat dengan membuka layanan ICU covid dan perinatologi covid untuk isolasi bayi serta melakukan perluasan jumlah tempat tidur rawatan pasien isolasi covid di ruangan Mahoni lantai 4.

Selain itu, pelayanan kesehatan untuk pasien non – covid juga tetap berjalan seperti biasanya. Pada 3 bulan awal (Januari – Maret) tahun 2020, sebagian besar unit-unit pelayanan rumah sakit mengalami peningkatan kunjungan di banding tahun sebelumnya, namun angka kunjungan menurun di 3 bulan setelahnya (April – Juni) tahun 2020. Setelah itu, angka kunjungan kembali menunjukkan trend yang stabil dan memiliki kecenderungan peningkatan di era new normal ini. Hal ini didukung lewat promosi dan edukasi ke masyarakat bahwa Rumah Sakit Universitas Andalas aman menerima pasien non-covid dengan menerapkan protokol kesehatan dan standar skrining covid pada pasien yang melakukan kunjungan serta juga membatasi kunjungan rawatan yang dilakukan oleh keluarga pasien.

Pada awal dibukanya pelayanan isolasi COVID-19, Rumah Sakit UNAND membentuk sebuah tim khusus untuk menangani pasien COVID-19, yang salah satunya adalah Perawat. Perawat ini diambil dari perwakilan dari beberapa unit. Seiring dengan perkembangan layanan isolasi COVID-19 di Rumah Sakit UNAND, maka dibutuhkan tenaga SDM keperawatan yang tidak sedikit, sehingga diputuskan untuk merekrut tenaga harian perawat. Pada penanganan kasus COVID-19 memerlukan penanganan dengan cara yang khusus, disamping penanganan kasus COVID-19 rumah sakit UNAND juga masih melayani pasien umum, hal ini menuntut perawat untuk bekerja lebih extra dalam penanganan pasien, belum lagi dimana setiap rumah sakit harus memberlakukan standar COVID-19 dalam operasionalnya.

Berikut gambaran penurunan tingkat rawatan reguler dan peningkatan rawatan covid-19 sejak Pandemi :

1. BOR, AvLOS, BTO, TOI tahun 2020

*Bed Occupancy Ratio* (BOR) merupakan presentase tempat tidur yang digunakan dalam periode tertentu. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011) *Average Length of Stay* (AvLOS) merupakan rata-rata lama rawat seorang pasien. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011). *Turn Over Interval* (TOI) merupakan rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011). *Bed Turn Over* (BTO) merupakan frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011).

Berikut data BOR, AvLOS, BTO, TOI di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit UNAND tahun 2020 :

**Tabel 1. 1. Data BOR, AvLOS, BTO, TOI Tahun 2020**

<b>Tahun 2020</b>	<b>BOR</b>	<b>AvLOS</b>	<b>BTO</b>	<b>TOI</b>
<b>Januari</b>	44%	2,92	34,2	3,1
<b>Februari</b>	46%	2,89	3,34	4,7
<b>Maret</b>	34%	3,13	2,15	8,14
<b>April</b>	20%	3	1,44	16,67

<b>Mei</b>	16%	3,22	1,16	22,36
<b>Juni</b>	15%	3,24	1,08	23,51
<b>Juli</b>	19%	3,04	1,48	16,89
<b>Agustus</b>	20%	3,61	1,31	18,97
<b>September</b>	32%	5,9	1,37	14,79
<b>Oktober</b>	41,47%	4	2	11,75

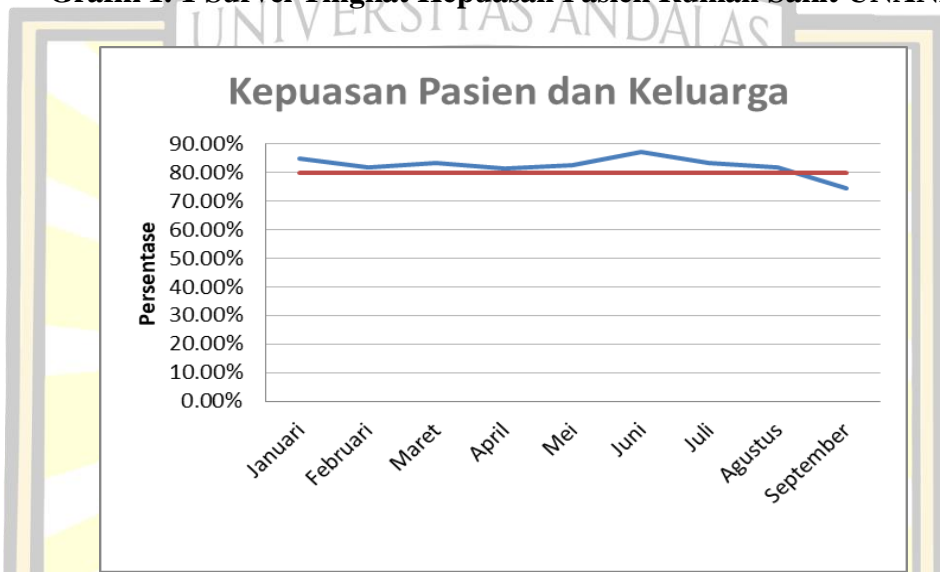
**Tabel 1. 2. Data BOR Instalasi COVID-19**

<b>Bulan</b>	<b>BOR</b>
<b>April</b>	52 %
<b>Mei</b>	12 %
<b>Juni</b>	26 %
<b>Juli</b>	10 %
<b>Agustus</b>	18 %
<b>September</b>	66 %
<b>Oktober</b>	90 %

Berdasarkan data-data tersebut di atas, dengan meningkatnya BOR Rumah Sakit UNAND, maka pekerjaan yang harus ditangani oleh perawat menjadi meningkat dan menuntut para perawat memiliki kinerja yang maksimal dalam penanganan pasien di rumah sakit UNAND. Pada survey yang rutin dilakukan oleh pihak rumah sakit UNAND setiap bulannya terlihat terjadi penurunan tingkat

kepuasan pasien semenjak terjadinya pandemic COVID – 19, untuk lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.7 berikut ini:

**Grafik 1. 1 Survei Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit UNAND**



Sumber: Rumah Sakit UNAND

Berdasarkan pada grafik 1.1 terlihat selama masa pandemi COVID – 19 tingkat kepuasan konsumen berangsur- angsur menurun, keadaan ini mengindikasikan belum maksimalnya kinerja dari tenaga medis yang dimiliki oleh rumah sakit UNAND, menurunnya kepuasan pasien di rumah sakit UNAND memberikan akibat yang kurang baik untuk perkembangan organisasi. Banyak hal yang mempengaruhi dari kinerja perawat di rumah sakit UNAND seperti beban kerja yang semakin berat dan kecerdasan emosional yang rendah dan diperparah dengan adanya pandemic COVID – 19.

Kinerja karyawan pada suatu organisasi memiliki banyak faktor yang dapat mempengaruhi salah satunya yaitu stress kerja. Stress muncul karena beban kerja yang lebih berat dan jam kerja yang lebih lama karena perampingan di organisasi mereka (Robbins & Judge, 2017). Stress kerja yang disebabkan oleh beban kerja dan kecerdasan emosional dapat memediasi hubungan antara beban kerja, kecerdasan emosional dan kinerja. Se jauh mana pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tergantung pada dinamika seorang guru dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, bereaksi terhadap peluang atau kendala yang terkait dengan keinginan dan tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki seorang guru (Ngatimun et al., 2020).

Dengan beban kerja faktor krusial dan penting bagi karyawan karena pengaruhnya tentang kesehatan mereka baik secara fisik maupun psikologis, tidaklah mengherankan bahwa hasil studi tersebut dapat memprediksi OPD stress kerja perawat (Kokoroko & Sanda, 2019). Beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008). Selain Beban Kerja faktor kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung kinerja karyawan, dimana hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan pada tingkat yang lebih tinggi institusi pendidikan (Ahmed et al., 2016). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola isyarat emosional dan informasi (Robbins & Judge, 2017).



Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya peneliti mengajukan judul penelitian yaitu : **-Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit UNAND dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi?**.

### **Rumusan Masalah**

Penelitian ini dijalankan dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit UNAND?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit UNAND?
5. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND?
6. Bagaimana stress kerja berperan sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja perawat Rumah Sakit UNAND?
7. Bagaimana stress kerja berperan sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat Rumah Sakit UNAND?

## **Tujuan Penelitian**

Berpedoman pada rumusan masalah yang diajukan maka dikemukakan tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND.
3. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit UNAND.
4. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit UNAND.
5. Menganalisis bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit UNAND.
6. Menganalisis peranan stres kerja sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja perawat Rumah Sakit UNAND.
7. Menganalisis peranan stres kerja sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat Rumah Sakit UNAND.

## **Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperkaya khasanah keilmuan terutama dalam menganalisa pengaruh

beban kerja kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat rumah sakit UNAND dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.

2. Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan manfaat dan berkontribusi bagi organisasi agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan kepada rumah sakit UNAND yang berhubungan dengan beban kerja, kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya target dan tujuan organisasi yang diinginkan.

#### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini hanya terfokus pada masalah beban kerja dan Kecerdasan emosional sebagai variabel independen, stres kerja sebagai variabel mediasi dan kinerja sebagai variabel dependen pada rumah sakit UNAND.

#### **Sistematika Penulisan**

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis ini disusun dalam 5 bab, dimana setiap bab akan dibagi lagi menjadi sub bab yang akan dibahas secara terperinci.

Berikut sistematika penulisan Penelitian ini :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang berisi tentang latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN LITERATUR

Merupakan bab yang berisi tentang literature yang terdiri dari berbagai teori dasar yang yang menjadi acuan dan teori-teori pendukung yang berhubungan penelitian ini.

## BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab dimana penulis menjelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variable, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab dimana penulis membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada rumah sakit yang terdapat di salah satu Kota Padang, Sumatera Barat.

## BAB V PENUTUP

Merupakan bab dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang dapat diberikan kepada rumah sakit yang terdapat di salah satu Kota Padang, Sumatera Barat.