

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan perkembangan dunia kesehatan yang semakin dinamis, rumah sakit menjadi salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, mulai dari dokter, perawat, bidan dan tenaga medis lainnya berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta keterlibatan para tenaga kesehatan secara profesional dan mandiri. Di Indonesia, perkembangan rumah sakit sudah semakin pesat, setiap rumah sakit akan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal untuk masyarakat (Dataidonesia.id, 2024). Pesatnya perkembangan jasa pelayanan dibidang kesehatan akan meningkatkan persaingan antar rumah sakit pemerintah maupun swasta. Meningkatnya persaingan antar rumah sakit tersebut akan memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang prima, hal tersebut bisa dipenuhi dengan keterlibatan penuh dari tenaga kesehatan dalam instansi yang dapat menjadi kemampuan daya saing untuk tercapainya tujuan organisasi (Bappenas, 2019).

Salah satu tenaga kesehatan yang penting bagi operasional rumah sakit adalah perawat. Perawat adalah tenaga kesehatan profesional yang bertanggung jawab dalam

memberikan asuhan keperawatan kepada individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai, memelihara, atau memulihkan kesehatan serta meningkatkan kualitas hidup pasien. Menurut data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah perawat yang tersebar diberbagai rumah sakit di Indonesia pada tahun 2023 adalah 582.023 orang, meningkat 3,24% dari tahun sebelumnya (Dataindonesia.id, 2024). Perawat merupakan ujung tombak rumah sakit yang berhadapan langsung dengan pasien bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang holistik, mulai dari perawatan fisik hingga dukungan emosional bagi pasien dan keluarganya. Untuk menghadapi tugas perawat yang kompleks, dibutuhkan keterlibatan penuh dari para perawat dalam menjalankan tugas medis di rumah sakit. Dengan demikian, kinerja perawat memegang peranan penting dalam keberhasilan rumah sakit sebagai upaya dalam memenuhi kepuasan pasien dengan pelayanan yang berkualitas.

Sejalan dengan peran penting perawat dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit daerah turut andil sebagai institusi pelayanan kesehatan yang juga harus memenuhi standar yang telah ditetapkan agar dapat memberikan layanan terbaik kepada pasien. Salah satunya RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum daerah kota Payakumbuh yang terletak di Jalan Ade Irma Suryani No.20, Labuh Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) mengungkapkan bahwa telah terpenuhinya standar pelayanan rumah sakit ini yang meliputi 16 pelayanan yang terdiri dari: administrasi

dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, rekam medis, pelayanan farmasi, k3, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, pelayanan kamar operasi, pelayanan pengendalian infeksi di rs, pelayanan perinatal risikotinggi, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan gizi, pelayanan intensif dan pelayanan darah. Saat ini RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 200 tempat tidur dengan pelayanan spesialistik yaitu spesialis penyakit dalam, spesialis bedah, spesialis anak, spesialis kebidanan dan kandungan, spesialis mata, spesialis tht, spesialis paru, spesialis neurology, spesialis jantung, spesialis kulit dan kelamin yang ditunjang dengan peralatan yang cukup memadai.

Rumah sakit ini menjadi rumah sakit yang cukup lengkap di Kota Payakumbuh, yang dimana pengunjung rumah sakit ini juga tidak hanya berasal dari Kota Payakumbuh saja tetapi juga berasal dari Kabupaten Lima Puluh Kota Sumatera Barat. Sehingga pengunjung rumah sakit ini menjadi padat dan mengakibatkan butuhnya keterlibatan yang maksimal dari tenaga kesehatan agar memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Dapat dilihat pada Tabel 1 data pengunjung RSUD Dr.Adnaan WD dari tahun 2019-2023:

Tabel 1 Data Kunjungan RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh

No.	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1.	IGD	26.697	14.396	12.531	19.060	26.149	29.390
2.	Rawat Jalan	110.023	86.564	95.719	92.741	97.623	101.511

No.	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023	2024
3.	Rawat Inap	11.310	6.327	4.981	7.298	8.053	26.678
	Total	148.030	107.287	113.231	119.090	131.816	157.575

Sumber: Rekam medis RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, 2024

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung RSUD Dr. Adnaan WD ini mencapai 100.000 pasien setiap tahunnya yang berasal dari pasien IGD, rawat jalan, maupun rawat inap. Sejalan dengan banyaknya jumlah pengunjung, rumah sakit ini juga memiliki tenaga perawat yang tersebar di berbagai ruangan. Berikut data tenaga kerja Perawat di RSUD Dr. Adnaan WD:

Tabel 2 Jumlah Perawat RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh

No.	Ruangan	Jumlah Orang
1.	Dahlia	16
2.	IBS	15
3.	Cempaka	34
4.	PICU	12
5.	Nicu	13
6.	Perinatology	17
7.	Teratai	15
8.	CVCU	12
9.	ICU	13
10.	Anggrek	15

Sumber: Rekam medis RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh, 2024

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah perawat di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh sebanyak 150 orang. Para perawat ini memiliki tugas dan peran yang dominan dalam pelayanan karena melakukan pelayanan selama 24 jam dengan cara bergantian. Para perawat memiliki 3 shift kerja yaitu shift pertama dimulai pukul 08.00 – 14.00 WIB, shift kedua dimulai pukul 14.00 – 20.00 WIB, shift ketiga dimulai pukul 20.00 – 08.00 WIB. Hal ini menunjukkan ketidakseimbangan antara pengunjung rumah sakit dengan ketersediaan tenaga kerja perawat, yang mengakibatkan terjadinya peningkatan beban kerja perawat. Beban kerja yang tinggi akan berdampak kepada penurunan kualitas pelayanan, kelelahan dan stress kerja, serta turun nya keterlibatan kerja perawat. Penurunan keterlibatan kerja perawat disebabkan oleh kelelahan fisik dan mental, hal ini berpotensi membuat perawat menjadi kurang fokus, kurang berenergi, dan kurang memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Untuk itu peneliti melakukan wawancara lebih lanjut kepada para perawat RSUD dr.Adnaan WD Payakumbuh terkait keterlibatan kerja.

Tabel 3 Hasil Wawancara tentang Keterlibatan Kerja

No.	Inisial	Ruangan	Jawaban
Bagaimanakah perilaku keterlibatan kerja yang dirasakan pada RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh ini ?			
1.	HD	IBS	Mungkin masih ada beberapa perawat terlihat kurang fokus saat bekerja, terutama ketika beban kerja sedang tinggi hal ini tentu memengaruhi kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien.

No.	Inisial	Ruangan	Jawaban
2.	RM	Nicu	Saya merasa keterlibatan kerja sebagian perawat di sini tidak merata. Ada yang sangat berdedikasi, tapi ada juga yang tampak hanya menjalankan tugas karena kewajiban saja, tanpa memiliki motivasi yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik
3.	SY	Cempaka	Belum sepenuhnya maksimal, masih ada beberapa perawat yang meninggalkan rs untuk kepentingan lain.
4.	MW	Anggrek	Saya perhatikan tidak semua perawat memiliki semangat yang sama saat bekerja, terutama ketika menghadapi pasien dalam jumlah besar. Ada yang terlihat lelah dan kurang antusias, sehingga suasana kerja terasa berat
5.	VK	Dahlia	Saya perhatikan beberapa rekan sulit untuk benar-benar tenggelam dalam pekerjaannya. Kadang, mereka bekerja sambil mengobrol atau terlihat memikirkan masalah lain, sehingga tugas yang membutuhkan perhatian penuh sering tidak dilakukan dengan optimal

Sumber: Data olahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja perawat di RSUD Dr. Adnan WD belum sepenuhnya maksimal, masih ada beberapa perawat yang kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Sebagian perawat belum menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan. Dedikasi mereka masih berfokus pada penyelesaian tugas secara formal, tanpa memberikan perhatian penuh terhadap kualitas pelayanan pasien. Selain itu, rasa kebanggaan terhadap profesi perawat juga dinilai belum merata di kalangan tenaga kesehatan. Semangat kerja perawat seringkali tidak stabil, terutama ketika menghadapi beban kerja

yang berat atau tekanan yang tinggi, seperti meningkatnya jumlah pasien dan shift malam. Kelelahan fisik dan mental menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan menurunnya energi dan antusiasme dalam bekerja. Sebagian perawat mengalami kesulitan untuk benar-benar tenggelam dalam pekerjaannya. Distraksi dari masalah pribadi atau tekanan pekerjaan membuat mereka kurang fokus dan tidak sepenuhnya terlibat dalam tugas yang sedang dikerjakan. Selain itu juga kurangnya semangat dari dalam diri individu masing-masing serta kurangnya mendapat dukungan kerja dari lingkungan sekitar. Kondisi ini memberikan dampak negatif terhadap pelayanan yang berkualitas bagi pasien. Oleh karena itu untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Adnaan WD dibutuhkan keterlibatan kerja yang maksimal dari para tenaga kesehatan.

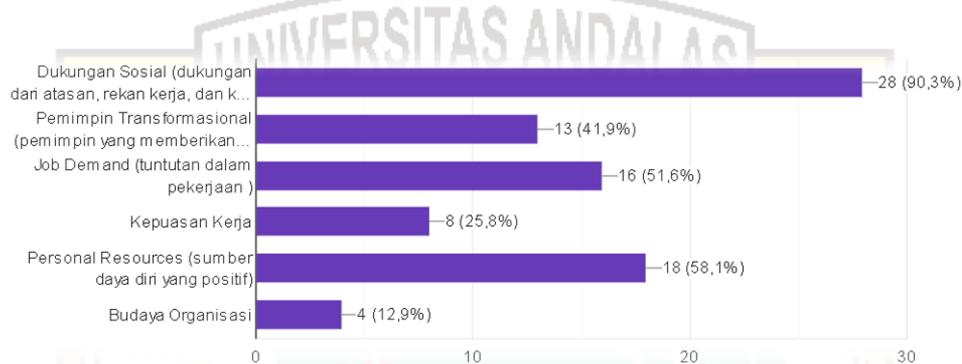
Keterlibatan kerja didefinisikan sebagai suatu yang positif, memuaskan keadaan pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Bakker & Demerouti, 2017). Keterlibatan kerja dikatakan penting karena berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan karyawan dalam sebuah perusahaan (Muliawan et al., 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Handoyo & Setiawan (2017) menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara keterlibatan kerja terhadap kinerja perawat di sebuah rumah sakit. Selain itu, hasil yang sama juga ditemukan dalam penelitian (Wicaksono & Rahmawati, 2019) di mana keterlibatan kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan presentase yang cukup besar, yakni

67,5%. Tak hanya itu, sebuah survei yang dilakukan oleh perusahaan Gallup memperlihatkan hasil bahwa perusahaan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi memiliki peluang 83% untuk berkinerja lebih baik di atas median perusahaan, sedangkan perusahaan dengan keterlibatan kerja rendah hanya memiliki peluang 17% untuk berkinerja lebih baik dari median perusahaan (Gallup, 2017).

Alasan yang mendasari keterlibatan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat adalah jika seorang perawat memiliki rasa keterlibatan tinggi, maka ia cenderung tidak akan berpikir bahwa pekerjaannya adalah sebuah beban dan cenderung juga memiliki perasaan positif terkait pekerjaannya sehingga dapat berkinerja dengan baik (Muliawan et al., 2017). Perawat yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi akan terlihat memiliki semangat kerja, merasa pekerjaan yang dilakukan penting dan bermakna, bersungguh-sungguh dan senang hati dalam melakukan pekerjaannya, produktif dalam jam kerja serta merasa bahwa tugas yang dimilikinya adalah sebuah tantangan. Sedangkan perawat yang memiliki keterlibatan kerja yang rendah akan memiliki ciri semangat kerja yang rendah, merasa pekerjaannya tidak bermakna, kurang peduli terhadap pekerjaannya, serta menganggap bahwa pekerjaan yang dimilikinya adalah sebuah beban (Herr et al., 2023). Perawat yang berkinerja dengan baik tentunya juga akan berpengaruh pada kesuksesan suatu rumah sakit.

Peneliti melakukan survei awal penelitian agar mengetahui “Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterlibatan kerja para perawat RSUD dr.Adnaan WD

Payakumbuh”. Dimana pada survei tersebut, peneliti mengajukan opsi tertutup tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi keterlibatan kerja para perawat tersebut dengan memilih minimal 3 variabel. Jumlah responden yang berhasil peneliti himpun yaitu sebanyak 30 orang, dengan 21 jawaban dijawab oleh wanita dan 9 jawaban oleh pria.



Gambar 1 Hasil pra-survei yang diolah oleh peneliti tahun 2025

Berdasarkan grafik survei awal tersebut peneliti mengambil tiga variabel tertinggi yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja pada perawat RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh yaitu faktor *job demand* sebanyak 51,6% atau 16 responden, *personal resources* sebanyak 58,1% atau 18 responden dan dukungan sosial sebanyak 90,3% atau 28 responden. Berdasarkan data survei awal di atas, disimpulkan bahwa *job demand* menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keterlibatan kerja perawat. Sejalan dengan penelitian Radic et al., (2020) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja yaitu *job demands*. *Job demand* adalah kondisi yang tersebar melalui aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi dalam pekerjaan sehari-hari. Menurut Bakker &

Demerouti (2017) *job demand* dapat diartikan dalam dua pengertian yaitu *hindrance job demands* dan *challenge job demands*. *Hindrance job demands* mengacu pada gangguan atau kendala yang dapat menghambat individu dalam rangka mencapai tujuan, contohnya konflik peran dan ambiguitas peran. *Challenge job demands* diartikan sebagai tuntutan pekerjaan yang berpotensi meningkatkan pertumbuhan personal dan prestasi pribadi karyawan, contohnya beban kerja yang menantang dan tekanan waktu yang wajar. Adanya jenis *job demand* yang berpotensi memotivasi tidak hanya memacu individu untuk bekerja lebih optimal, tetapi juga meningkatkan rasa kompetensi dan pencapaian diri, yang pada akhirnya memperkuat keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Umaya et al., 2020). Namun sebaliknya adanya jenis *job demand* yang menghambat individu dapat mengurangi keterlibatan kerja karena meningkatkan stres dan kelelahan emosional. Dengan demikian, *job demands* yang dikelola dengan baik dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja perawat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian Mazzetti et al., (2023) juga menyebutkan *personal resources* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja. *Personal resources* adalah evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan dan mengacu pada perasaan individu atas kemampuan mereka untuk mengendalikan dan memberikan dampak terhadap lingkungan mereka dengan sukses (Behavior et al., 2023). Studi empiris telah mengungkapkan bahwa *personal resources* digunakan oleh individu untuk

menghilangkan tuntutan dan mendukung keterlibatan kerja mereka. Perawat dengan *personal resources* yang tinggi lebih fokus pada sumber daya pekerjaan daripada tuntutan pekerjaan, sehingga mengalami tingkat keterlibatan kerja yang lebih tinggi (Kunte & Rungruang, 2019). Studi pada model JD-R memberikan bukti lebih lanjut bahwa karyawan dengan *personal resources* tingkat tinggi ketika menghadapi kondisi yang menuntut ia akan menghadapi secara lebih efektif dan mencegah hasil negatif (Bakker & Demerouti, 2017). Tingkat *personal resources* setiap individu berbeda-beda, maka dari itu diharapkan perawat memiliki *personal resources* yang agar mampu beradaptasi dengan kesulitan yang dihadapi dan mampu meningkatkan keterlibatan kerja sehingga tidak berdampak kepada pasien.

Sejalan dengan penelitian terdahulu juga mengungkapkan untuk meningkatkan keterlibatan kerja seseorang dalam pekerjaannya dibutuhkan juga dukungan sosial dari sekitar. Dukungan sosial mengacu pada jenis bantuan yang diterima atau diharapkan diterima oleh individu dari orang-orang yang melakukan kontak dengan mereka dengan cara apa pun (Nasurdin et al., 2018). Dalam bidang keperawatan, beberapa ahli telah meneliti kinerja perawat. Menurut AbuAlRub (2004) dalam penelitiannya menggunakan survei berbasis web terhadap 303 staf perawat yang berasal dari Amerika Serikat, Inggris, Kanada, dan negara lain menemukan bahwa dukungan sosial yang dirasakan dari atasan dan rekan kerja meningkatkan keterlibatan kerja dan mengurangi stres kerja. Dukungan sosial dari keluarga juga dapat memenuhi kebutuhan dasar individu seperti

kebutuhan akan rasa memiliki dan memainkan peran penting dalam pengalaman keterlibatan kerja perawat di tempat kerja (Kiema-Junes et al., 2020). Selain itu, berdasarkan teori pertukaran sosial ketika seseorang merasakan dukungan baik dari organisasi, atasan langsung, dan rekan kerja, hal ini mencerminkan tingginya tingkat penghargaan atas kontribusi dan kepedulian yang diberikan masing-masing orang (Pratama & Riana, 2024). Dalam hal ini, karyawan mungkin merasa terdorong untuk membalasnya melalui sikap kerja fungsional seperti keterlibatan kerja yang lebih besar dan perilaku seperti peningkatan kinerja kerja (Nasurdin et al., 2018). Oleh karena itu, dukungan sosial kemungkinan besar akan mendorong keterlibatan kerja melalui proses motivasi ini.

Dari uraian latar belakang diatas maka peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam khususnya mengenai pengaruh *job demand*, *personal resources*, dan dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja. Oleh karena itu peneliti memilih judul **“Pengaruh *Job Demand*, *Personal Resources*, dan Dukungan Sosial terhadap Keterlibatan Kerja pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh *job demand* terhadap keterlibatan kerja pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh?

2. Bagaimanakah pengaruh *personal resources* terhadap keterlibatan kerja pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh?
3. Bagaimanakah pengaruh dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja Perawat di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *job demand* terhadap keterlibatan kerja pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh *personal resources* terhadap keterlibatan kerja pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja Perawat di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh

1.4 Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi hanya pada Perawat RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh yang menjadi sampel, dengan variabel penelitian berupa *job demand*, *personal resources*, dan dukungan sosial sebagai variabel independen (X), kemudian dilengkapi dengan variabel keterlibatan kerja sebagai variabel dependen (Y).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menambah pengetahuan pembaca mengenai konsep pengaruh *job demand*, *personal resources*, dan dukungan sosial terhadap keterlibatan kerja pada Perawat di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh. Adapun hasil dari penelitian juga akan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti dengan konsep yang sama pada penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pengelola RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh dalam melakukan penyusunan kebijakan yang tepat guna tentang pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah *job demand*, *personal resources*, dukungan sosial, dan keterlibatan kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, rangkuman penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta teknis analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengelolaan data, analisis data dan pembahasan permasalahan serta hasil yang diteliti dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan membahas bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.