

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis seperti sekarang, setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk membantu mewujudkan visi misi perusahaannya. sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi. Eksistensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menjalankan sumber daya yang lain guna mencapai tujuan organisasi, dan tanpa adanya sumber daya manusia yang mumpuni maka sumber daya lainnya tidak dapat difungsikan dan kurang dalam pemanfaatannya dalam mencapai tujuan organisasi. Pernyataan ini didukung oleh Wirawan (2009) bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya yang menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan. Untuk mengetahui keberhasilan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia diukur dengan menggunakan kinerja.

Kinerja mengacu pada hasil, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, yang dicapai seorang karyawan saat memenuhi kewajiban yang diberikan kepada mereka (Mangkunegara, 2017: 67). Kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, menurut Febrianti (2013) bahwa banyak faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan diantaranya latar belakang Pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan, komitmen karyawan yang rendah, motivasi karyawan yang rendah, kurangnya disiplin karyawan, dan tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan. Begitupun Teori manajemen yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beban kerja dan disiplin kerja dikemukakan oleh Henri Fayol (1985) melalui prinsip-prinsip administrasi atau manajemen yang dikenal sebagai "Prinsip-prinsip Fayol". Fayol menekankan pentingnya disiplin kerja dan pengaturan beban kerja yang tepat sebagai salah satu dari lima fungsi manajemen yang esensial untuk mencapai efisiensi dalam organisasi. Sejalan dengan Teori *Workload* yang dikemukakan oleh Huey dan Wicknes (1993) menyatakan bahwasanya beban kerja ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dimana beban kerja tersebut nantinya akan menimbulkan suatu kesalahan yang dampaknya yakni akan muncul ketidakmampuan mengatasi sebuah tuntutan didalam pekerjaan. Serta Teori disiplin kerja yang dikemukakan oleh Frederick Taylor (1911) melalui konsep manajemen ilmiah atau scientific management. Taylor menekankan pentingnya peningkatan efisiensi melalui pengaturan tugas dan standar kerja yang ketat, serta pengawasan yang cermat terhadap karyawan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan. Begitupun menurut Mangkuprawira (2007), Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya, dimana kinerja karyawan tersebut juga dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja. Dengan adanya suatu kedisiplinan dari karyawan yang baik, maka kinerja karyawan pun juga akan terlaksana dengan baik pula guna untuk meningkatkan produktivitas serta pencapaian tujuan dari perusahaan, karena disiplin kerja itu mempengaruhi pada kinerja. Sebagaimana

dijelaskan menurut beberapa teori dan pendapat dari para ahli diatas, dalam penelitian ini penulis memfokuskan meneliti faktor atau variabel yang mempengaruhi kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, yakni faktor atau variabel beban kerja dan disiplin kerja. Pernyataan ini didukung oleh Zebua (2020) yang menyatakan jika disiplin kerja tinggi dan beban kerja sesuai kemampuan maka kinerja akan meningkat. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, *et al* (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan hal tersebut, Instansi Rumah sakit juga berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pasien dan masyarakat luas dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusianya, Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara lengkap. di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, ada beberapa Rumah Sakit Umum maupun swasta yang bersaing untuk menjadi rumah sakit nomor satu pilihan terpercaya masyarakat Bali khususnya Kabupaten Buleleng. Dengan demikian untuk mewujudkan hal tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien maupun masyarakat yang membutuhkan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai dan mumpuni suatu rumah sakit akan mengalami kendala dalam mewujudkan visi misinya. Dari isu yang terdengar penurunan kinerja tenaga medis khususnya perawat unit rawat inap terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

Perawat adalah salah satu dari beberapa tenaga kesehatan rumah sakit yang berperan penting guna mengupayakan tercapainya tujuan pembangunan

kesehatan. Berhasil atau tidaknya pelayanan kesehatan tergantung dari partisipasi perawat ketika memberi pengasuhan keperawatan yang berkualitas untuk pasien. Hal ini berhubungan dengan perawat yang memiliki tugas 24 jam untuk memberi pelayanan pada pasien, dan jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit, yang banyaknya antara 40 sampai dengan 60%. Maka dari itu, suatu rumah sakit wajib mempunyai perawat dengan kinerja baik yang nantinya menunjang kinerja rumah sakit., sehingga bisa mencapai kepuasan pasien. Perawat bertanggung jawab untuk menjalankan praktik mandiri, perawatan yang menyesuaikan standar pelayanan keperawatan, standar profesi, operasional serta harus sesuai dengan peraturan yang ada.

RSUD Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit pemerintah yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng No. 5, tahun 2020. RSUD Kabupaten Buleleng mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan yang berbasis pendidikan, pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan kesehatan medik, pelayanan kesehatan penunjang medik, fisiotherapi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap. Dalam perkembangannya, RSUD Kabupaten Buleleng tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat kuratif, tapi juga pemulihan. Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan dan pencegahan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng memiliki Unit rawat inap yang merupakan salah satu bagian pelayanan klinis yang melayani pasien karena keadaannya harus dirawat selama satu hari atau lebih. Menurut Depkes RI (1987), ruang rawat inap adalah ruang pelayanan pada pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan, diagnose terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. sedangkan perawat unit rawat inap adalah seorang perawat yang diberikan wewenang untuk memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan diruang rawat inap. Unit rawat inap merupakan suatu tatanan yang tidak bisa dipisahkan dari Rumah Sakit karena tempat tersebut menjadi ujung tombak pelayanan yang diberikan Rumah Sakit pada pasien atau masyarakat (Mariyanti, 2011).

Penelitian ini melakukan perbandingan terhadap dua instansi rumah sakit, yakni Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar, sebagai acuan dalam melakukan pembandingan dan menentukan objek penelitian. Hasil capaian kinerja organisasi dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap tahun 2019 – 2022. Data kunjungan pasien instalasi rawat inap dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1

Data Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar, Tahun 2019 – 2022

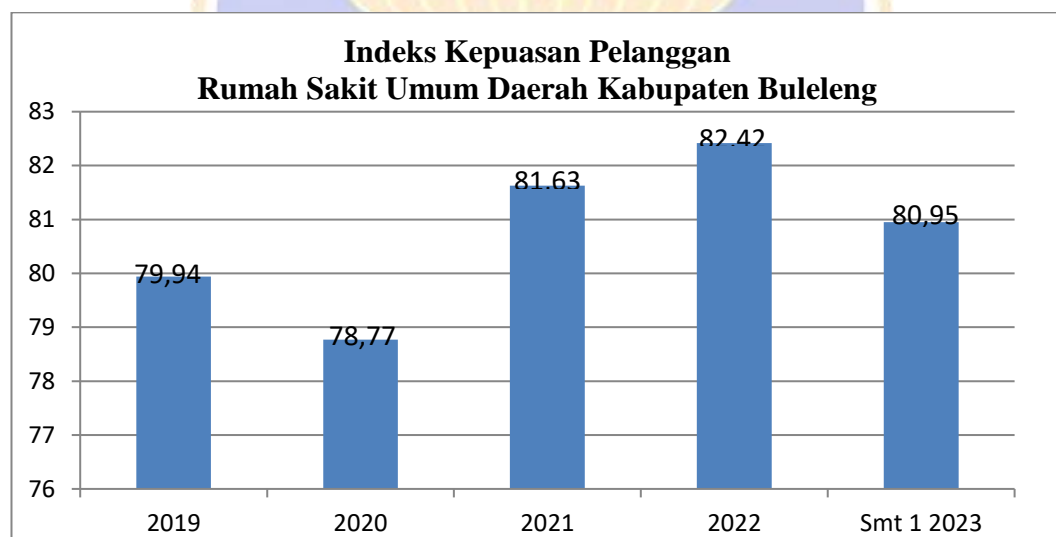
No	Nama Rumah Sakit	Jumlah Kunjungan				Kategori
		Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	
1	RSUD Kabupaten Buleleng	22.205	14.544	9.972	13.664	Fluktuasi
2	RSUD Sanjiwani Kabupaten	13.969	13.969	14.110	14.685	Meningkat

Gianyar					
---------	--	--	--	--	--

Sumber : Website Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan Gianyar

Pemilihan perbandingan kedua Rumah Sakit ini karena memiliki kesamaan yakni keduanya merupakan Rumah Sakit dengan tipe B dan Rumah Sakit yang dikelola oleh pemerintah, serta merupakan rumah sakit rujukan regional. Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng mengalami fluktuasi pada tahun 2019-2022. Dan data jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar rata-rata meningkat pada tahun 2019-2022. Hal ini mempengaruhi dan berdampak pada kinerja dari Rumah Sakit. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan penelitian ini di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

Adapun data perbandingan capaian survei kepuasan pelanggan menggunakan analisa skala likert periode januari 2019 – juni 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng disajikan pada Gambar 1.1



Sumber : Bagian Pelaporan dan Informasi RSUD Kabupaten Buleleng

Gambar 1.1

Perbandingan Capaian Survei Kepuasan Pelanggan
Menggunakan Analisa Skala Likert
Periode: Januari 2019 s/d. Juni 2023

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 menunjukkan indeks kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng mengalami fluktuasi. Dimana pada tahun 2019 memperoleh indeks kepuasan pelanggan, yakni sebesar 79,94 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yakni berada di angka 78,77 dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan yakni berada di angka 81,63 dan pada tahun 2022 juga meningkat yakni berada di angka 82,42 dan pada Semester 1 2023 mengalami penurunan yakni berada di angka 80,95.

Capaian indeks kepuasan pelanggan semester pertama tahun 2023 dengan menggunakan skala Likert terdapat 6 jenis layanan yang masih dibawah standar nasional dan perlu mendapatkan perhatian yakni pada pelayanan rawat jalan, rawat inap, persalinan dan perinatologi, farmasi, ambulance dan mobil jenazah, serta pelayanan keamanan. Capaian kepuasan rawat inap pada semester pertama tahun 2023 yakni sebesar 79,88. Capaian ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian tahun 2022 yakni sebesar 82,40. Adapun 3 unsur yang masih rendah adalah:

- a. Unsur 8 yakni tentang kualitas sarana dan prasarana
- b. Unsur 9 yakni tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan
- c. Unsur 10 yakni tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan RS.

Adapun data Evaluasi Kinerja Perawat Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dapat dilihat pada Lampiran 3. Berdasarkan data Lampiran 3, menunjukkan bahwa kinerja perawat yang bertugas di ruang

rawat inap masih perlu ditingkatkan. Karena hal tersebut akan mempengaruhi dan berdampak pada kinerja dari Rumah Sakit. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perawat yakni dengan mengevaluasi kinerja perawat dan memperhatikan permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja perawat seperti beban kerja dan disiplin kerja.

Beban kerja merupakan faktor krusial bagi keberhasilan suatu perusahaan atau instansi. Melalui penyediaan pekerjaan yang efisien, instansi dapat menentukan beban kerja yang optimal bagi stafnya dan menilai dampaknya terhadap kinerja instansi. Penulis melakukan observasi dan wawancara awal di Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng, untuk memperoleh informasi mengenai beban kerja perawat yang kurang optimal di bangsal rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah *bed* (tempat tidur) atau pasien yang harus ditangani oleh perawat setiap harinya per *shift* kerjanya. Adapun data beban kerja perawat yang bertugas di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng berdasarkan jumlah *bed* yang harus dijaga oleh masing-masing perawat, yakni dapat dilihat pada Lampiran 4.

Berdasarkan data Lampiran 4, rasio perbandingan antara beban kerja tenaga medis (jumlah tempat tidur yang harus dijaga) dengan jumlah tenaga medis yang bertugas/jumlah rata-rata tenaga medis per *shift* (orang) pada instalansi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, dan berdasarkan hasil wawancara langsung dengan perawat dan kepala ruangan di setiap unit rawat inap, yakni 1 perawat menangani 4-6 tempat tidur/*bed* dalam satu *shift*. Hal tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang diterima oleh perawat di ruang rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng berada pada kategori

belum ideal. Batas ideal beban kerja pada perawat tercantum pada Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa rasio perbandingan antara beban kerja perawat yang ideal dengan jumlah perawat yang bertugas pada rumah sakit tipe B adalah 1 perawat menangani 1 tempat tidur per *shift* kerja. Hal ini berarti setiap satu orang perawat idealnya bertugas untuk mengawasi, melayani, dan menangani minimal 1 tempat tidur atau 3-4 orang pasien saja per *shift* kerja per harinya. Selain itu tingginya beban kerja perawat juga dilihat dari tambahan tugas diluar tugas utamanya seperti melakukan tugas kebersihan dan menjalankan tugas administrasi serta pendokumentasian, dan tugas lain sebagainya. Beban kerja yang melebihi batas kemampuan dari perawat akan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental, hal ini akan mengakibatkan terjadi penurunan kinerja pada perawat.

Selain aspek beban kerja, terdapat pula komponen disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kinerja perawat. Disiplin kerja merupakan hal yang krusial dan harus ditunjukkan oleh seluruh pekerja, karena disiplin kerja merupakan indikasi akuntabilitas individu terhadap tanggung jawab yang diberikan dan kepatuhan terhadap norma organisasi. Menurut Zesbendri (2005), disiplin kerja merupakan aspek krusial yang dapat secara langsung mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki rasa disiplin yang kuat akan menunjukkan kinerja yang sangat baik, sedangkan karyawan yang kurang disiplin akan menunjukkan kinerja yang buruk.

Menurut Sutrisno (2009) disiplin merupakan aspek penting bagi organisasi, yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, baik organisasi profit

maupun non profit. Hal tersebut dikarenakan disiplin kerja merupakan faktor yang bisa mempengaruhi besar kecilnya hasil kerja yang dikerjakan oleh karyawan. Oleh karena itu agar tujuan organisasi dapat tercapai dibutuhkanlah disiplin kerja. Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng diperoleh informasi bahwa masih ada perawat yang menunjukkan disiplin kerja yang kurang baik. Seperti datang terlambat masuk kerja, tidak memakai atribut lengkap sesuai peraturan, dan lain sebagainya.

Adapun acuan dalam menilai tingkat kehadiran pegawai ASN maupun Non ASN di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Kriteria Penilaian Tingkat Kehadiran Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

Presentase Kehadiran	Kategori
91% - 100%	Sangat Baik
71% - 90%	Baik
56% - 70%	Cukup Baik
0% - 55%	Kurang Baik

Sumber : Pihak Bagian Kesekretariatan dan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

Adapun data absensi pegawai ASN dan Non ASN RSUD Kabupaten Buleleng dapat dilihat pada Lampiran 5. Berdasarkan data pada Lampiran 5, menunjukkan bahwa tingkat absensi dari beberapa pegawai ASN dan Non ASN termasuk perawat unit rawat inap masih dalam kategori disiplin yang kurang baik, hal ini dilihat dari perawat yang tidak masuk tanpa keterangan, datang terlambat kerja, dan tidak hadir melebihi jumlah batas toleransi. Tanpa adanya disiplin yang

baik, sulit bagi Rumah Sakit mendapatkan hasil yang optimal, kurangnya disiplin kerja perawat berdampak pada kinerja masing-masing perawat serta pada kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jayanti & Paryanti (2022) menyatakan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja, namun hal ini berbeda dengan Purnomo & Shalahuddin (2023) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan (2013), menyatakan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, berbeda dengan hasil penelitian Apriyani, *et al* (2023) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pamungkas (2019) yang menunjukkan beban kerja dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, namun berbeda dengan Haddad, *et al* (2023) yang menunjukkan beban kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, dkk (2022) mengungkapkan bahwa beban kerja yang terlalu berat dapat berdampak buruk bagi pekerja, yaitu kelelahan fisik dan mental. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan meningkatnya ketegangan, keletihan, dan menurunnya perhatian, yang pada akhirnya mengakibatkan berkurangnya efektivitas dan efisiensi dalam kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Haddad dkk. (2023) menunjukkan bahwa peningkatan disiplin kerja pada pekerja akan meningkatkan akuntabilitas dan kinerja karyawan.

Berdasarkan fakta-fakta, informasi dan permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng yang telah dipaparkan diatas, maka

dipandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perawat Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng”**. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April sampai dengan bulan Mei.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut.

1. Jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng mengalami fluktuasi pada tahun 2019 – 2022.
2. Beban kerja perawat unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng masih tergolong tinggi dan belum ideal.
3. Masih kurangnya disiplin kerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng?
3. Apakah beban kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan yang teruji tentang hal-hal berikut.

1. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng
2. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis, yakni sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai beban kerja, disiplin kerja, dan kinerja perawat serta dapat digunakan sebagai referensi atau literatur tambahan yang sesuai bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bentuk saran pemikiran, bahan pertimbangan pengambilan keputusan yang dapat membantu pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dalam menentukan kebijakan yang perlu diterapkan dalam mengatasi permasalahan khususnya mengenai beban kerja dan disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja perawat unit rawat inap sehingga tercapainya kinerja perawat yang optimal. serta penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pemberian beban kerja, peningkatan disiplin kerja dan perbaikan kinerja perawat

