

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam pertumbuhan era revolusi industri 4.0, kebutuhan teknologi semakin penting, dan tuntutan pekerjaan semakin tinggi yang harus dihadapi oleh setiap individu. Berdasarkan sektor prioritas making Indonesia 4.0, alat kesehatan menjadi salah satu prioritas (Indonesiabaik.id, 2021) seperti terlihat pada gambar di bawah ini.



**Gambar 1.1 Sektor prioritas Making Indonesia 4.0**

Sumber: Indonesiabaik.id (2021)

Alat kesehatan memegang peran krusial dalam transformasi Indonesia menuju era 4.0, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit. Inovasi dalam teknologi medis tidak hanya meningkatkan efisiensi diagnosa dan pengobatan, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan kesehatan. Adanya integrasi alat kesehatan canggih tidak hanya memajukan sektor kesehatan, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Sejalan dengan itu, industri jasa kesehatan turut menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi Indonesia, seperti tercermin dalam data Struktur dan Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) tahun 2022 (Kompas.id, 2022) sebagaimana terlihat dalam grafik dibawah ini.

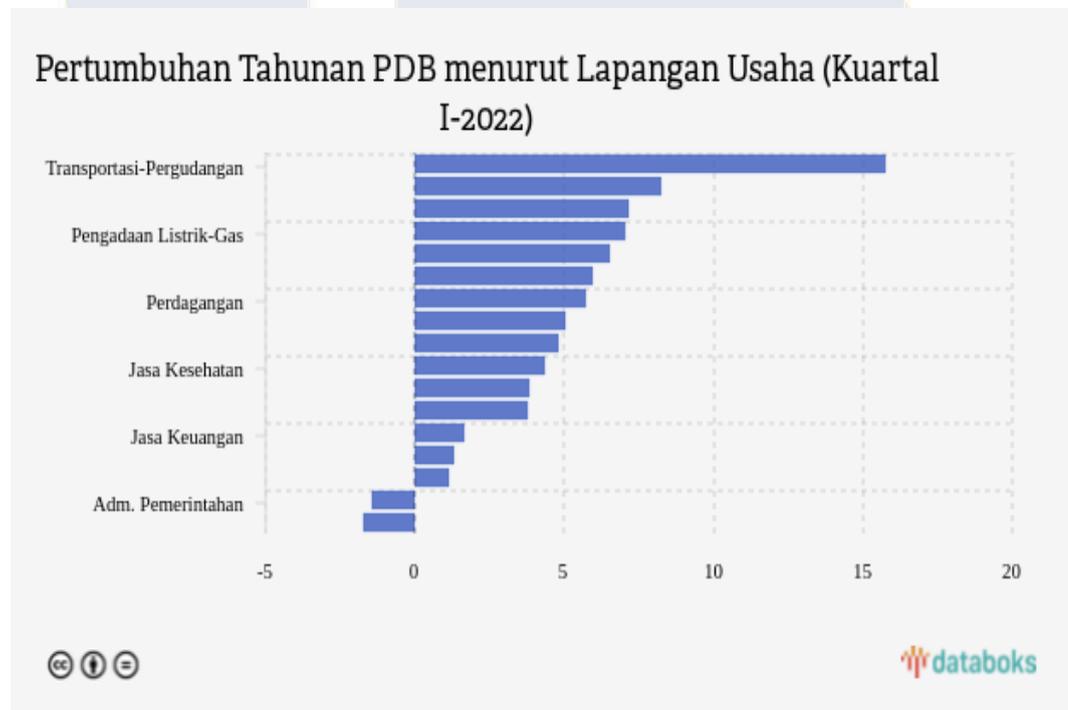


**Gambar 1.2 Struktur dan pertumbuhan PRDB menurut lapangan usaha**

Sumber: Kompas.id (2022)

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa industri jasa kesehatan menyumbang 15,66% dalam pertumbuhan PRDB menurut lapangan usahapada Triwulan II tahun 2022. Selain itu, pada kuartal 1 tahun 2022 jasa

kesehatan juga memberi kontribusi terhadap PDB sebanyak 4,38% dan menduduki peringkat keempat industri yang mengalami pertumbuhan tahunan PDB sebagaimana terlihat pada gambar 1.3. Dengan demikian, fokus pada pengembangan teknologi medis dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat menjadi kunci untuk mendorong kemajuan sektor kesehatan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia sebagaimana pernyataan Kemenko Perekonomian, Edi Pambudi (2020) bahwa bidang kesehatan berperan penting dalam memulihkan perekonomian.



**Gambar 1.3 Pertumbuhan Tahunan PDB menurut Lapangan Usaha (Kuartal I-2022)**

Sumber: Katadata.co.id

Salah satu industri jasa atau layanan kesehatan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh Masyarakat adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan

kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi pelayanan kesehatan mempunyai tekanan kerja cukup banyak (Montgomery et al. dalam Irda, 2021). Selain itu, situasi dalam pekerjaan dan hubungan kerja seperti perawat dengan dokter dan manajemen Rumah Sakit sangat berdampak pada kinerja (Van Bogaert et al dalam Irda, 2021). Oleh sebab itu, *Public Service and Merit Protection Commission* (PSMPC) menyatakan bahwa adanya manajemen kinerja di Rumah Sakit bertujuan untuk membantu agar pekerjaan yang dilakukan tidak memperburuk kesehatan pegawai.

Untuk mendukung fungsi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai terhadap pasien, maka sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten sangat diperlukan. SDM merupakan salah satu aset organisasi dan berperan penting dalam setiap aktivitas organisasi. Menurut Shinta (2021), keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dari sumber daya yang dimiliki organisasi, terutama pada sumber daya manusianya. Hal tersebut dikarenakan SDM berhubungan secara langsung kepada pelanggan. Dengan demikian, dengan adanya SDM yang berkualitas, organisasi juga dapat menentukan kualitas sumber daya manusia sebagai pemegang peranan penting dalam memajukan organisasi tersebut (Shinta, 2018). Salah satu SDM yang berperan penting dalam melayani pasien di rumah sakit adalah perawat.

Perawat memegang peranan penting karena berhubungan secara langsung dengan pasien. Friandani (2021) menyatakan bahwa perawat pada rawat inap terlibat aktif selama 24 jam dalam memberikan perawatan terhadap pasien. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya. Hal tersebut dinyatakan dalam kode etik profesi keperawatan yang menyatakan bahwa perawat harus bersikap profesional dengan cara menjaga standarpelayanan dalam kondisi apapun (Fatmawati, 2021). Dengan demikian,

keperawatan dianggap sebagai profesi yang memiliki beban kerja yang tinggi dan cenderung mengalami stress kerja (Raj Thapa et al, 2022).

Salah satu Rumah Sakit yang terletak di Jakarta Pusat adalah Rumah Sakit A. Rumah Sakit A merupakan salah satu rumah sakit umum yang memiliki pelayanan dan fasilitas lengkap di Indonesia dengan biaya pengobatan yang terjangkau. Oleh karena itu, Rumah Sakit ini memiliki pasien yang sangat banyak karena tidak hanya berasal dari Jakarta, namun juga dari beberapa daerah berdasarkan hasil rujukan. Rumah Sakit A juga menyediakan ahli medis yang mendukung dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah lainnya. Hal tersebut membuat Rumah Sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Rumah Sakit A menangani sekitar 4000 pasien setiap harinya (Kemenkes, 2022). Hal tersebut berdampak terhadap beban kerja dan psikologis perawat karena harus menghadapi secara langsung dalam menangani pasien yang menderita sakit. Menurut Xie, Wang & Bo Chen dalam Yulianti (2020), perawat merupakan profesi yang memiliki risiko stress dan *burnout* yang tinggi. Perawat dianggap rentan terhadap *burnout* karena pekerjaan tersebut biasanya penuh dengan tekanan, tanggung jawab, dan tuntutan emosional karena harus menghadapi masalah, kebutuhan, dan penderitaan banyak orang secara terusmenerus (Bakker et al. dalam Yulianti, 2020). Berdasarkan data Laporan Kementerian Kesehatan 2021 – 2023, jumlah perawat pada RS A cenderung mengalami penurunan sebagaimana terlihat dalam grafik dibawah ini:



## Gambar 1.4 Jumlah perawat RS A tahun 2021 – 2023

Sumber: Laporan Kemenkes

Pada **gambar 1.4** dapat dilihat bahwa perawat di rumah sakit tersebut cenderung mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purwanto (2019), ditemukan hasil bahwa adanya kecenderungan *turnover* pada perawat yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi. Tingginya tingkat *job demand* dapat membuat perawat mengalami *burnout*. *Burnout* berkaitan erat dengan penurunan *turnover*, menurunnya kinerja, ketidapkusan kerja, kesejahteraan, dan gangguan fisik dan psikologis. Sementara Maunder dan strudwick (2021) menyatakan, perawat merasakan *burnout* pada saat bekerja pada kondisi yang tidak nyaman, kurangnya tenaga kerja, dan waktu istirahat yang tidak mencukupi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lyon dan Chamberlain dalam Rochman (2019) mengemukakan bahwa stress dan *burnout* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *psychological well-being* seseorang. Hasil survei pada artikel *The Conversation*, menunjukkan hasil adanya peningkatan persentase *burnout* pada perawat yakni sebesar 62% hingga 72% yang sebelumnya sebesar 42%. Menurut Demerouti et al dalam Yulianti (2021), *turnover* pada perawat di rumah sakit merupakan yang tertinggi dibanding dengan pekerjaan lain yang serupa (pekerjaan yang menerapkan kemampuan teknis).

Secara umum, pekerjaan dapat dibagi menjadi dua variabel yakni *Job Demand* dan *Job Resource*. Kedua tipe variabel ini dapat mempengaruhi *well-being* seorang karyawan (Radic et al, 2020). *Job demand* berkaitan dengan aspek fisik, sosial, maupun organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik atau mental yang berkelanjutan dan karenanya terdapat hubungan dengan pengorbanan fisiologis dan psikologis tertentu (Demerouti et al. dalam Yulianti, 2020).

Terkait dengan *job demand*, berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 7 (tujuh) orang perawat memberikan jawaban, bahwa mereka memiliki beban kerja yang berlebihan dan terkadang tidak dapat diselesaikan sendiri, sehingga peran rekan kerja dibutuhkan. Akibatnya rekan kerja memiliki tuntutan tugas tambahan yang dapat menimbulkan stres kerja. Menurut Susanti (2023), beban kerja merupakan salah satu indikator dari *stress* kerja. Ketujuh perawat tersebut juga mengatakan bahwa mereka memiliki tuntutan yang tinggi baik dari atasan, pasien, dan rumah sakit itu sendiri. *Burnout*, *stress*, dan depresi merupakan tanda bahwa seseorang memiliki *well-being* (kesejahteraan) secara psikologis yang kurang baik.

*Psychological Well-Being* (PWB) merupakan kondisi dimana seseorang memiliki penerimaan diri (*self-acceptance*), tujuan dan makna hidup (*purpose in life*), hubungan yang positif dan mendukung dengan orang lain (*positive relation with others*), otonomi (*autonomy*) pertumbuhan pribadi (*personal growth*), serta memiliki penguasaan lingkungan (*environmental mastery*) (Ryff & Keyes dalam Irma Yuliani, 2018). Selain itu, PWB dapat ditandai dengan diperolehnya kebahagiaan, kepuasan hidup dan tidak adanya gejala-gejala depresi. Kesejahteraan perawat dapat berdampak pada perawat, pasien, organisasi layanan kesehatan, dan masyarakat (NASEM, 2019). *Psychological well-being* memiliki peranan penting bagi individu, baik dalam hidup bermasyarakat maupun di lingkungan kerja (Shyu, 2019). Meskipun perawat memiliki tanggung jawab khusus dalam mendeteksi dan mencegah masalah psikologis, perlu diakui bahwa kesejahteraan psikologis perawat sendiri dengan situasi penuh tekanan yang kerap dihadapi, dapat berdampak signifikan pada kinerja mereka (Shyu, 2019).

Kesejahteraan mempengaruhi individu perawat dalam hal kesehatan fisik dan mental, kebahagiaan dalam bekerja, kesehatan mental yang positif, dan kepuasan dengan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 (tujuh) orang perawat, 6 (enam) diantaranya pernah mengalami *burnout* dan kelelahan baik dari segi fisik maupun pikiran karena adanya beban kerja yang tinggi sehingga hal

tersebut mempengaruhi kesejahteraan individu perawat. Hal tersebut berdampak terhadap kesejahteraan perawat, tidak hanya berdampak baik untuk perawat itu sendiri, tetapi juga penting untuk kesehatan dan keselamatan pasien, dan berfungsinya sistem kesehatan yang baik, serta berdampak baik untuk keuangan rumah sakit (Mary et al, 2021). Menurut Global Wellness Institute (2016), estimasi kerugian yang diakibatkan oleh *unwell workers* mencapai sebesar 12% dari total *economic output* dunia.

Kesejahteraan perawat juga dapat dipengaruhi oleh *job control*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kontrol yang dimiliki individu dalam pekerjaan mereka memiliki dampak signifikan pada kesehatan psikologis (Wemken et al, 2021). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh salahsatu rumah sakit di Jakarta Pusat (2022) terhadap pegawainya, ditemukan hasil beberapa karyawan terkadang merasa bahwa cara-cara baru yang diajukan merekaterutama untuk hal-hal yang sifatnya rutin sering mendapat pertentangan oleh manajemen yang lebih memilih cara yang aman. Menurut Wemken et al (2021), tingkat kontrol yang tinggi cenderung berhubungan dengan kesejahteraanpsikologis yang lebih baik, sebaliknya tingkat kontrol yang rendah dapat menyebabkan penurunan kesejahteraan dan reaksi perilaku negatif. *Job control* atau sering disebut sebagai otonomi dikonseptualisasikan sebagai sejauh mana karyawan dapat mengendalikan pekerjaan mereka yang mencakup waktu, metode, dan pengambilan keputusan yang terlibat dalam pekerjaan (Stiglbauer & Kovacs, 2018). Hal ini sesuai dengan pendapat Johari et al (2018) bahwa *autonomy* merupakan seberapa besar pekerjaan dapat memberikan kebebasan, kemandirian, dan kebijaksanaan terhadap karyawannya dalam proses penjadwalan kerja dan penetapan prosedur kerja yang akan digunakan. Beberapa teori yang terkait dengan kesehatan dan kinerja, seperti model *job demand-control* dan teori *self-determination* menyatakan bahwa *job control* adalah salah satu faktor yang paling penting bagi kesehatan fisik, *physical* dan *psychological well-being*, motivasi dan kinerja karyawan (Singh et al, 2023).

*Social support* memainkan peran penting dalam *psychological well-being* dan secara konsisten dikaitkan dengan *Psychological well-being* yang positif (Poudel, 2020). *Social support* dipercaya dapat menjadi aspek penting untuk menopang secara emosional dan sumber daya yang didukung secara instrumental yang memungkinkan pekerja untuk mengelola stres kerja (Montes et al, 2018). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 7 (tujuh) orang perawat, 4 (empat) diantaranya merasakan kurangnya dukungan dari rekan kerja atau atasan mereka. Hal tersebut didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh salah satu rumah sakit di Jakarta Pusat (2022) terhadap pegawainya, dimana hasil penelitian tersebut menyebutkan, bahwa beberapa pegawai menganggap atasan mereka memperlakukan pegawai tidak secara merata, tidak adil dan kurang bijaksana. Beberapa pegawai juga merasa bahwa atasan kurang memberi arahan dan tidak memberikan perhatian terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

*Social support* diakui sebagai faktor kunci yang berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan mental, harga diri, dan ketahanan, khususnya di kalangan profesional kesehatan seperti perawat. Hal ini menekankan pentingnya peran *social support* dalam meningkatkan *psychological well-being* (Shi, 2022). Dari perspektif ini, *social support* dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengatasi situasi yang penuh tekanan dan ketegangan akan berkurang apabila seorang karyawan didukung oleh rekan kerja (dukungan sosial atau emosional) dan/atau atasan mereka. Berdasarkan permasalahan dalam latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh antara *job demand*, *social support*, dan *job control* terhadap *psychological well-being* perawat pada rumah sakit umum di Jakarta Pusat. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah **”PENGARUH JOB DEMAND, SOCIAL SUPPORT, DAN JOB CONTROL TERHADAP PSYCHOLOGICAL WELL-BEING (TELAAH PERAWAT PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DI JAKARTA PUSAT)**

## 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, fokus permasalahan pada penelitian ini yakni perawat pada rumah sakit umum A yang memiliki beban kerja atau tuntutan pekerjaan yang tinggi yang mengakibatkan *burnout* dan kelelahan, sehingga dapat berdampak pada kesejahteraan psikologis. *Burnout* berpengaruh terhadap menurunnya produktivitas, *turnover*, ketidakpuasan kerja, kesejahteraan, dan gangguan mental dan fisik. Salah satu pengaruh *burnout* terhadap perawat, terdapat kecendrungan penurunan jumlah perawat sebagaimana terlihat dalam laporan Kemenkes tahun 2021 - 2023. Selain itu, *job control* juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan fisik dan psikologi perawat. Demikian juga *social support* berpengaruh positif terhadap kesejahteraan mental perawat. Selain itu, beberapa perawat masih merasakan kurangnya *job control* dan *social support* dari atasan dan rekan kerja. Oleh karena itu, dari permasalahan tersebut terdapat tiga pertanyaan penelitian yakni:

1. Apakah *job demand* berpengaruh negatif terhadap *psychological well-being* pada perawat rumah sakit umum A?
2. Apakah *social support* berpengaruh positif terhadap *psychological well-being* pada perawat rumah sakit umum A?
3. Apakah *job control* berpengaruh positif terhadap *psychological well-being* pada perawat rumah sakit umum A?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh negatif *job demand* terhadap *psychological well-being* perawat pada rumah sakit umum A.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif *social support* terhadap *psychological well-being* perawat pada rumah sakit umum A.

3. Untuk mengetahui pengaruh positif *job control* terhadap *psychological well-being* perawat pada rumah sakit umum A.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pandangan baru terkait *job demand*, *job control*, *social support*, dan *psychological well-being* pada perawat di industri kesehatan bagi pembaca

2. Organisasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terkait permasalahan sumber daya manusia di perusahaan dan acuan untuk dapat melakukan perbaikan terhadap kinerja sumber daya manusia dalam pengelolaan manajemen SDM.

3. Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat batasan penelitian dan responden yang akan dilakukan untuk dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan terukur. Adapun, batasan penelitian dan responden yang akan dilakukan adalah perawat pada rumah sakit umum yang terletak di Jakarta Pusat yang memiliki durasi bekerja menjadi perawat lebih dari satu tahun.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab 1, berisi latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab 2, berisi uraian teori-teori terkait topik penelitian, dilanjutkan dengan model dan hipotesis, serta penelitian terdahulu.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab 3, berisi teknik dari analisis data, gambaran umum perusahaan, sampel dan populasi penelitian, dan lingkup penelitian.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab 4, berisi hasil penyebaran kuisisioner yang berupa profil responden dan jawaban dari pertanyaan kuisisioner, dilanjutkan dengan hasil analisis dan pengolahan data, serta implikasi manajerial.

### **BAB V Simpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada objek penelitian.

