

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Raymond, Hatane, & Hutabarat (2015) Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia berkaitan erat dengan kinerja dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Saat ini, kinerja karyawan secara umum masih menjadi masalah yang paling sering ditemukan diberbagai perusahaan termasuk rumah sakit, terutama kinerja dan mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2016) kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013).

Menurut Darma laksana (2021) Kinerja pegawai rumah sakit di Indonesia masih rendah. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja pegawai di Rumah Sakit X Provinsi Bali tahun 2017 nilai rata-rata kinerja pegawai adalah 81,5% dan masuk dalam kategori baik, kemudian tahun 2018 menurun menjadi 78,5% dan masih masuk dalam kategori baik, akan tetapi pada tahun 2019 terjadi penurunan kinerja menjadi 74,3% dan menyebabkan kinerja masuk dalam kategori cukup.

Menurut Peraturan Gubernur Bali Nomor 3 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal pada Rumah Sakit X Provinsi Bali dimana indikator kepuasan pelanggan menjadi salah satu standar pelayanan yang harus dapat dicapai dengan target capai minimal 85%. Berdasarkan dari data capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk indikator kepuasan pelanggan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu 2017-2019 belum mencapai standar minimal yang ditargetkan dimana capaian SPM tahun 2017 sebesar 81,12% kemudian menurun menjadi 80,65% pada tahun 2018 dan mencapai 80,05% pada tahun 2019.

Dalam kinerja karyawan di rumah sakit pekerja shift memiliki beban kerja yang lebih besar dari pekerja standar. Pekerja shift bekerja diluar kondisi alamiah manusia yang dijadwalkan diluar jam standar pekerja. Pekerja shift adalah kondisi dimana pekerja satu menggantikan posisi kerja pekerja yang lain untuk melakukan pekerjaan yang sama (Kroemer, 2001). (Pease & Raether, 2003) Menjelaskan bahwa pekerjaan dengan shift adalah jadwal kerja non-standar yang membutuhkan setidaknya 50% pekerjaan selesai pada waktu selain waktu antara jam 8 pagi hingga jam 4 sore. Banyaknya dampak yang dirasakan oleh seorang pekerja shift dapat menjadi stres bagi pekerja, Jadwal kerja normal biasanya adalah 8 jam per hari.

Menurut Sunyoto (2012) Beban kerja adalah yang terlalu banyak menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak, dan tanggung jawab yang diemban terlalu tinggi. Tingkat pembebanan terlalu tinggi

memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan dapat menimbulkan *overstress* dari seorang karyawan, sedangkan intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan kebosanan atau *udnerstress*.

Menurut Lisnayetti dan Hasanbari (2006) adanya keterkaitan hubungan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebagai berikut :Beban kerja yang tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja. Dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

Menurut Munandar (2011) Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Menurut (Irwandy, 2006) Beban kerja menunjukkan rata-rata kegiatan dari suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. (Sudiharto, 2001) Seorang tenaga kerja tentunya harus mampu memperhatikan beban kerjanya untuk mendapatkan suatu keserasian dalam bekerja sehingga akan sejalan dengan produktivitas yang tinggi, diluar beban tambahan yang datang dari lingkungan bekerja maupun kapasitas dalam bekerja.

Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Perawat merasakan, bahwa jumlah perawat yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja, karena semua pasien yang rawat perlu mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera

terselesaikan. Selanjutnya bila stres yang dialami karyawan terlalu besar, maka kinerja akan mulai menurun, karena stres tersebut mengganggu pelaksanaan kerja karyawan dan akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya atau menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan dan perilakunya menjadi tidak menentu. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, karyawan mengalami gangguan, menjadi sakit, dan tidak kuat lagi untuk bekerja, menjadi putus asa, keluar atau menolak bekerja (Munandar, 2008).

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan Rumah Sakit?.

1.2 Rumusan Masalah

“Apakah Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit?”.

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengidentifikasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasikan beban kerja di rumah sakit
2. Mengidentifikasikan kinerja karyawan di rumah sakit
3. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit.

1.4 Manfaat Literatur Review

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pengetahuan baru dan meningkatkan minat baca sumber Refrensi karena sumber data berasal dari penelitian orang lain sehingga memperluas wawasan terutama dalam bidang Kinerja di Rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai tambahan pemikiran secara tertulis dan teoritis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja Karyawan yang di lakukan di Rumah Sakit.