

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah bagian penting dari suatu sistem kesehatan, karena rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, berfungsi sebagai pusat rujukan dan merupakan pusat alih pengetahuan dan keahlian teknologi. Dalam meningkatkan kepuasan pemakai jasa, Rumah Sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas kinerja (Zahriany, 2019).

Kinerja adalah penampilan hasil karya personel dalam suatu organisasi. Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran hasil pada suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya, dalam suatu periode waktu tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan (As'ad, 2018).

Prawirosentono (2020) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil karya yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dewasa ini peranan manusia sebagai salah satu motor penggerak kehidupan semakin diutamakan oleh karena manusia memiliki *life skill*. Pada setiap lingkup kehidupan manusia, kita tidak dapat melepaskan dengan kinerja manusia itu sendiri. Demikian juga halnya dengan orang-orang yang bekerja di lingkup rumah sakit, dalam hal ini kinerja seorang perawat sangat menentukan keberhasilan suatu rumah

sakit dalam menjalankan fungsi dan tugas yang diembannya. Kinerja perawat di sebuah rumah sakit sangat berhubungan dengan sumber daya manusia yang sudah terampil, handal dan profesional. Oleh karena itu, keterampilan, kehandalan, dan keprofesionalan kerja dari seorang perawat akan mampu menciptakan iklim kinerja rumah sakit yang lebih baik didukung manajemen rumah sakit itu sendiri serta unsur-unsur manajerial yang melingkupinya (Andi, 2020).

Kinerja perawat yang kurang dapat disebabkan karena adanya unsur dari luar diri tenaga perawat yang mempengaruhi psikologis sehingga menurunkan semangat kerja. Aspek yang berasal dari luar ini mencakup hubungan interpersonal dengan teman sejawat di tempat kerja, adanya konflik internal keorganisasiaaan rumah sakit, kurangnya aspek motorik dari rumah sakit dalam rangka pemberian motivasi kepada tenaga perawat sehingga dapat melaksanakan tindakan asuhan keperawatan yang lebih berkualitas dan menjawab tuntutan masyarakat akan kebutuhan pelayanan (Andi, 2020).

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja perawat adalah *Burnout syndrome*. *Burnout syndrome* merupakan kumpulan dari gejala akibat kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Maslach, 2014). *Burnout syndrome* memiliki tiga dimensi, yaitu *emotional and physical exhaustion* (keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan), *depersonalization* (sikap dan perasaan negative terhadap pasien atau orang lain) dan *perceive inadequacy of professional*

accomplishment (penilaian diri negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan) (Maslach, 2014).

Perawat beresiko mengalami *burnout* sebesar 54,1 % disebabkan kurangnya pengetahuan, tingginya beban kerja serta beberapa faktor lain dalam pekerjaan (Jodas, 2009). Masalah *burnout* diluar negeri merupakan *trend issue* yang menunjukkan terjadinya peningkatan pada bagian pelayanan kesehatan. Di Spanyol terdapat 1,89-2,84% perawat yang mengalami *burnout* dan 1,26% terjadi pada Perawat di Belanda (Alberola & Monte, 2009). Studi yang dilakukan Ramdan (2016) di sebuah Rumah Sakit di Kalimantan menunjukkan 56% perawat mengalami *burnout* dan menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepemimpinan dan beban kerja dengan kejadian *burnout*. Studi yang dilakukan Due et al., (2020) di RSUD. Bajawa Provinsi Nusa Tenggara Timur menunjukkan sebanyak 45,2% perawat mengalami *burnout syndrome* sedang dan berdampak pada kinerja perawat dalam memberikan asuhan ke perawat.

Burnout syndrome menjadi masalah utama pada sektor pekerjaan tenaga Kesehatan, terutama selama masa pandemi Covid – 19 (Sultana dkk.,2020). Sampai dengan bulan Desember 2022, dilaporkan total kasus konfirmasi Covid-19 di dunia ada sebanyak 667 juta kasus dengan kematian sebanyak 6,72 juta kasus menurut kasus yang dilaporkan di 192 negara/wilayah. Diantara kasus tersebut sudah ada beberapa petugas kesehatan yang dilaporkan terinfeksi. Pada Desember 2022, Indonesia melaporkan kasus konfirmasi Covid-19 sebanyak 6,7 juta kasus konfirmasi Covid-19 yang tersebar di 34 Provinsi. Di Provinsi Nusa Tenggara Timur kasus Covid-19 dilaporkan per Desember 2022 sebanyak 15.348 kasus

konfirmasi Covid - 19, di antaranya sembuh sebanyak 1.122 kasus dan meninggal sebanyak 321 kasus.

Tenaga kesehatan yang menangani pasien Covid - 19 mengalami tingkat *burnout* yang beragam dan berpotensi dapat meningkat (CNN Indonesia, 2020). Penelitian dari Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Indonesia mengalami *burnout* tingkat sedang dan berat sebesar 83% selama pandemi Covid -19 yang dapat dilihat dari tiap dimensi *burnout*, kelelahan emosional sebesar 41%, depersonalisasi sebesar 22% dan penurunan pencapaian diri sebesar 52% (Humas FKUI, 2020).

Burnout syndrome juga dapat terjadi pada masa bukan pandemi meskipun dengan persentase yang lebih kecil. Hal ini dapat terjadi karena tingginya beban kerja, kualitas SDM yang kurang, lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton (Sihotang, 2004).

Maslach (2004) menyebutkan bahwa *burnout* akan berdampak terhadap kualitas perawatan yang buruk, tingkat kepuasan pasien yang rendah dan masalah keselamatan pasien. *Burnout* juga berdampak terhadap pengabaian kepedulian perawat terhadap pasien, sehingga mengarahkan pasien, keluarga dan masyarakat percaya bahwa tidak ada kepedulian tentang kesejahteraan emosional dan fisik pasien.

Aspek lain yang mempengaruhi kinerja perawat adalah Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan. SDM merupakan salah satu yang sangat penting

bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik instansi maupun perusahaan. Mangkunegara (2010) mendefinisikan kualitas sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi perusahaan karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi keterampilan, pengetahuan, mental dan karakter produktifnya. Selanjutnya Riawan Amin (2004) mendefinisikan Sumber Daya Manusia bukan hanya tentang kuantitas, tetapi juga kualitas. Kualitas SDM yang dibutuhkan oleh rumah sakit adalah individu-individu yang mempunyai kualitas yang memadai baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya.

Berikut ini adalah data yang menggambarkan mengenai latar belakang pendidikan perawat pada RS Borromeus Kupang.

Tabel 1.1.
Latar Belakang Pendidikan Perawat di RS. St. Carolus Borromeus Kupang tahun 2022

No.	Keterangan	Jumlah (orang)
1.	S1 (Ners)	35
2.	D3 Perawat	30
3.	D3 Anastesi	1
4.	D3 Perawat Gigi	2
5.	D3 Bidan	6
Jumlah		74

Sumber : RS. St. Carolus Borromeus Kupang

Tampilan data pada tabel 1.1 di atas terlihat bahwa 39 orang (53%) perawat masih berpendidikan D3. Keadaan ini akan mempengaruhi tingkat kompetensi mereka dalam bekerja. Diharapkan untuk waktu yang akan datang bisa lebih banyak tenaga medis yang berpendidikan S1 atau S2 agar dapat menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Selain itu kinerja perawat juga dipengaruhi oleh regulasi yang ada di rumah sakit. Riawan Amin (2004) mendefinisikan regulasi merupakan seperangkat aturan atau kebijakan yang ada dalam suatu instansi dalam mengatur tatanan pelayanan dalam instansi. Semakin banyak regulasi yang ada dalam suatu instansi, akan semakin banyak hal yang diatur bagi semua pelayanan karyawan. Faktor lain yang berpengaruh pada kinerja perawat adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Sarana prasarana merupakan alat atau fasilitas yang dipergunakan untuk melancarkan atau mempermudah manusia dalam mencapai tujuan tertentu dalam pelayanan (Andi, 2020). Semakin lengkap ketersediaan sarana prasarana dalam suatu instansi akan sangat membantu dalam menunjang pelayanan.

Kajian tentang ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hasnita (2019) dalam penelitian yang berjudul “Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perawat perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Pare – Pare” menyimpulkan bahwa umur, pendidikan dan pelatihan berhubungan secara signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare. Ony dkk, (2021) dalam penelitian yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Cut Meutia” menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas dan system regulasi bukan merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit.

Hasil survey awal pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang diketahui bahwa kinerja perawat masih kurang maksimal. Berdasarkan wawancara awal dengan pimpinan rumah sakit, diperoleh informasi bahwa kinerja yang

menurun di sebabkan karena kompetensi SDM yang masih kurang terlatih dan ahli, regulasi rumah sakit yang tuntutannya tinggi, kadang juga sering berubah secara tiba - tiba tanpa ada sosialisasinya ke perawat sehingga sering ada kesalahan dalam pelayanan antara perawat, ketersediaan sarana prasarana yang belum sesuai dengan target yang ditetapkan, masih terdapat alat untuk melakukan perawatan pada pasien yang jumlahnya terbatas, yang tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur yang tersedia.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Carolus Borromues yakni *Burnout syndrome* pelayanan perawat di Rumah Sakit di masa pandemi Covid – 19 yang sangat mempengaruhi sehingga berdampak terhadap kinerja pelayanan perawat dimana pekerjaan perawat semakin banyak dan berat, perawat bekerja melampaui waktu normal, banyak tenaga perawat yang terpapar Covid – 19 yang menyebabkan kurang tenaga dalam pelayanan serta kurangnya support dari manajemen terhadap perawat yang bertugas.

Berdasarkan temuan permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian dan temuan-temuan penelitian terdahulu yang saling bertentangan maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara ilmiah tentang “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Regulasi dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat di Masa Pandemi Covid – 19 dengan *Burnout Syndrome* Sebagai Variabel *Intervening* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran Kompetensi SDM, Regulasi, Sarana prasarana, *Burnout Syndrome* dan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
2. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
3. Apakah regulasi berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
4. Apakah sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
5. Apakah *Burnout Syndrome* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
6. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
7. Apakah regulasi berpengaruh signifikan terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
8. Apakah sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?
9. Apakah *Burnout Syndrome* dapat memediasi pengaruh kompetensi SDM, Regulasi dan sarana prasarana terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran kompetensi SDM, regulasi, sarana prasarana, *burnout syndrome* dan kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
2. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
3. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari regulasi terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
4. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari sarana prasarana terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
5. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari *Burnout Syndrome* perawatterhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
6. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
7. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari regulasi terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
8. Menganalisis pengaruh yang signifikan dari sarana prasarana terhadap *Burnout Syndrome* pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.
9. Menganalisis peran *Burnout Syndrome* dalam memediasi pengaruh kompetensi SDM, regulasi dan sarana prasarana terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai analisis Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia, Regulasi dan Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti tentang analisis Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia, Regulasi dan Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit.

2. Bagi Responden

Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan tentang pentingnya Sumber Daya Manusia, Sistem Regulasi Rumah Sakit dan Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit.

3. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan oleh pelaksana dalam meningkatkan upaya dalam bidang kesehatan terutama berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, Sistem Regulasi Rumah Sakit dan Ketersediaan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit.

4. Bagi Almamater

Dijadikan bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan pentingnya mengkaji faktor yang dominan mempengaruhi Kinerja Perawat di Rumah Sakit.