

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam masa globalisasi yang terjadi pada saat ini mengakibatkan persaingan di setiap aspek kehidupan semakin ketat, salah satunya adalah persaingan dalam dunia usaha, terlebih lagi dalam bidang jasa yaitu rumah sakit (Yuarto, 2014: 1). Hal ini dikarenakan rumah sakit dituntut untuk menjalankan usaha secara efektif dan efisien agar tetap bisa berdiri dan tidak kalah saing dengan rumah sakit lain dalam memperebutkan pangsa pasar. Apabila pihak manajemen rumah sakit tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanannya maka ancaman kehilangan konsumen dapat dialami rumah sakit. Namun sebaliknya apabila pihak rumah sakit mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan memberikan kapabilitas menarik melebihi harapan konsumen, rumah sakit berpeluang memperoleh konsumen yang banyak. Hal ini diperlukan dukungan dan kerja sama dari seluruh bagian sumber daya manusia yang dimiliki atau yang biasa disebut karyawan.

Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan suatu rumah sakit. Berdasarkan Pasal 12 UU Tahun 2009 mengatakan bahwa rumah sakit tersebut memiliki sumber daya manusia yang diantaranya tenaga medis, penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit dan tenaga non kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu tempat yang melakukan upaya kesehatan dalam menangani dan menghadapi masalah medis untuk asuhan dan pemulihan kesehatan yang baik dengan memanfaatkan bagian tenaga medis yang terdidik maupun terlatih. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No: 983/Menkes/SK/XI/1992 dalam Yuarto (2014: 5) rumah sakit memiliki tugas dalam melaksanakan asuhan kesehatan

secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan usaha penyembuhan dan pengasuhan yang dilaksanakan secara serasi serta pencegahan dan upaya peningkatan serta melaksanakan rujukan.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah instansi atau perusahaan, karena mutu sumber daya manusia yang tinggi juga diikuti dengan kinerja yang tinggi. Hal ini mempengaruhi suatu keberhasilan perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Suhartini (2017) komponen penting dalam sebuah sistem kesehatan merupakan perawat dikarenakan perawatlah yang paling sering bertemu dan berinteraksi dengan pasien secara langsung. Hal tersebut menyebabkan faktor yang sangat menentukan sebuah rumah sakit dalam memaksimalkan kinerjanya adalah kinerja perawat. Adapun jumlah perawat Instalasi Rawat Inap sebanyak 141 orang. Berikut tabel jumlah perawat Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bangil dan banyaknya jumlah pasien serta angka BOR (*Bed Occupation Rate*) atau persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu di Instalasi Rawat Inap.

Tabel 1.1 Jumlah Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil

NO	NAMA RUANG	Jumlah
1	Asoka	21
2	Edelweis	16
3	Melati	43
4	Dahlia	15
5	Teratai	21
6	Anggrek	25
Jumlah		141

Sumber: Bidang Keperawatan RSUD Bangil (2023)

Tabel 1.2 Jumlah Pasien dan BOR Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil 2019-2021

Tahun	Jumlah Pasien	Tempat Tidur	BOR
2019	26.580	323	59,99%
2020	17.551	323	45,31%
2021	16.613	323	36,93%

Sumber: Instalasi Rekam Medis RSUD Bangil (2023)

Berdasarkan data yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa kuantitas kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil masih kurang, dikarenakan jumlah nilai BOR yang dimiliki oleh ruang Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil berada di bawah 60% atau di bawah kriteria baku standar nasional mutu pelayanan rumah sakit yaitu sebesar 60%-85% menurut Departemen Kesehatan (2005), kurangnya jumlah beban kerja dapat mengakibatkan perawat atau karyawan mudah merasa bosan dikarenakan perawat kurang bergerak dalam bekerja sehingga mengakibatkan kurangnya konsentrasi dalam bekerja, hal tersebut dapat mengakibatkan kualitas kinerja yang menurun pula.

Hasil wawancara *prasurvey* yang dilakukan kepada beberapa pasien dan keluarga pasien, menunjukkan bahwa kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil masih belum maksimal tingkat kepuasan masyarakat masih kurang untuk pelayanan perawat dan masih banyak keluhan yang perawat terima dalam melayani pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya keluhan terutama mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, masih terdapat perawat yang kurang ramah serta masih terdapat perawat yang kurang komunikatif dalam melayani pasien. Masih terdapat beberapa perawat yang meninggalkan tempat kerja di waktu jam kerja sehingga banyak perawat yang melakukan pekerjaan di luar tugas mereka, serta terdapat hubungan kerja yang kurang baik antar sesama perawat, hal ini dikarenakan masih sering terjadi

perbedaan pendapat serta miskomunikasi antar sesama perawat. Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil juga masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan pelayanan dari perawat.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil bahwa terdapat perbedaan waktu dalam *shift* kerja, dimana jam kerja pada *shift* malam lebih panjang daripada *shift* pagi maupun siang, hal ini dapat mengakibatkan perawat mudah merasa lelah. Administrasi keuangan dalam ruang Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil sudah berjalan cukup lancar, namun masih terdapat kurangnya fasilitas yang ada di Instalasi Rawat Inap seperti kursi tunggu di depan ruangan.

Faktor penentu kinerja perawat salah satunya dapat diukur dengan dilihat dari kecerdasan emosional perawat, hal ini dikarenakan asuhan perawat dilakukan 24 jam selama 7 hari sehingga seorang perawat perlu memiliki kecerdasan terutama kecerdasan emosi, kemampuan kerja yang baik serta kemampuan untuk menguasai diri sendiri perlu dimiliki oleh seorang perawat. Untuk mencapai tujuan perusahaan, kecerdasan emosional sumber daya manusia harus mampu dikembangkan dengan baik, karena kesuksesan seseorang sangat membutuhkan kecerdasan emosional, dimana kecerdasan emosional memberi kontribusi sebesar 80%, sedangkan untuk kecerdasan intelektual hanya memberi kontribusi sebesar 20% saja (Goleman, 2018).

Tabel 1. 3 Hasil Wawancara dengan beberapa perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil 2023

Indikator Kecerdasan Emosional	Hasil Wawancara
Pengenalan diri	Baik
Pengendalian diri	Cukup baik
Motivasi	Cukup baik
Empati	Cukup baik
Keterampilan sosial	Cukup baik

Sumber: Beberapa Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil (2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil, kebanyakan perawat hanya mampu untuk mengenali emosi yang sedang mereka rasakan, namun masih ada banyak perawat yang kurang mampu untuk mengekspresikan, mengontrol, dan menempatkan emosi yang sedang mereka rasakan (seperti rasa marah, kesal, sedih, dll), hal ini disebabkan karena banyaknya keluhan baik dari keluarga pasien maupun pasien itu sendiri, dikarenakan pelayanan yang kurang cepat dan tingginya tingkat kelelahan yang dirasakan perawat. Salah satu perawat Instalasi Rawat Inap juga mengatakan bahwa tidak jarang terjadi perbedaan pendapat antar sesama perawat sehingga menyebabkan motivasi kerja, empati antar sesama anggota perawat, dan kerja sama antar sesama perawat menjadi berkurang sehingga kinerja yang dicapai menjadi kurang maksimal.

Selain itu, hasil penelitian terdahulu milik Octavia *et al* (2020) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian terdahulu milik Suhartini (2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian terdahulu milik Yenti (2014) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Sejalan dengan penelitian terdahulu milik Irawati (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosional dan kinerja. Didukung oleh

hasil penelitian terdahulu milik Wibowo (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Namun, hasil penelitian milik Yani (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Selain itu, hasil penelitian milik Lansart (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan hasil penelitian milik Kristianingsih (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain itu, beban kerja juga menjadi faktor lain dalam menunjang kinerja perawat, menurut Nabawi (2019: 175) beban kerja menjadi nilai tambah bagi seorang perawat untuk menghargai setiap pekerjaan yang akan mereka kerjakan. Semangat kerja dilahirkan dari pemberian beban kerja yang baik kepada perawat, dengan semangat kerja yang tinggi maka akan memicu setiap perawat untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai etos kerja.

Berdasarkan data nilai BOR yang terdapat pada Tabel 1.2, menurut Departemen Kesehatan (2005) maka dapat dikatakan bahwa standar beban kerja masih berada dibawah 60% atau dibawah kriteria baku standar nasional mutu pelayanan rumah sakit yaitu sebesar 60%-85%, menurut Anwar (2022: 291) apabila beban kerja terlalu berlebihan atau banyak akan menyebabkan karyawan mudah merasa kelelahan dan juga cepat marah, sebaliknya beban kerja yang terlalu sedikit akan menyebabkan karyawan mudah merasa bosan dan kurangnya perhatian pada pekerjaannya sehingga hal tersebut dapat membahayakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil, masih terdapat beberapa perawat yang sering datang terlambat dan pulang lebih cepat. Selain itu jumlah perawat yang dimiliki Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil sebanyak 141 dapat dikatakan masih kurang sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusia tiap ruangan, hal ini dapat mengakibatkan perawat merasa kewalahan dikarenakan jumlah tugas tidak sesuai dengan jumlah perawat tiap ruangan. Capaian kerja perawat Instalasi Rawat Inap juga dirasa masih kurang maksimal, hal ini dikarenakan banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan dalam suatu ruangan tidak seimbang.

Selain itu, beban kerja perawat dapat dilihat dari jam kerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil yang dibagi menjadi tiga *shift*, yaitu *shift* pagi, siang, dan malam. Untuk *shift* pagi dimulai dari pukul 07.00-14.00, untuk *shift* siang dimulai pukul 14.00-20.00, sedangkan *shift* malam dimulai pukul 20.00-07.00. Perawat yang bekerja pada *shift* malam akan cenderung lebih mudah merasa lelah dikarenakan perawat akan mengalami gangguan tidur serta jumlah jam kerja yang lebih panjang daripada *shift* pagi maupun siang, hal tersebut menjadi beban tersendiri bagi perawat.

Hasil penelitian terdahulu milik Kusumaningrum (2016) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Aprilia (2017) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Sejalan dengan hasil penelitian Astuti (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat. Selain itu, hasil penelitian milik Idayanti (2020) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Namun, hasil penelitian milik Wangi (2020) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan hasil penelitian milik Trisnawaty (2020) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan hasil penelitian milik Rindorindo (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Didukung oleh hasil penelitian milik Septiani (2023) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan uraian tersebut maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil?
3. Apakah kecerdasan emosional dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil.
2. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil.
3. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Bangil.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan adanya manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Rumah Sakit
 - a. Dapat melakukan evaluasi untuk mengetahui pentingnya kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.
 - b. Dapat melakukan evaluasi untuk mengetahui pentingnya beban kerja terhadap kinerja perawat.
 - c. Dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi Peneliti
 - a. Dapat melatih peneliti untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dalam instansi yang bersangkutan.
 - b. Dapat menambah pengetahuan dalam penelitian.

3. Bagi Pembaca

- a. Dapat menjadi salah satu sumber pengetahuan.
- b. Dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.