

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah bagian yang sangat penting dalam suatu organisasi/perusahaan, sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan digunakan secara seimbang dan manusiawi. Perusahaan/organisasi membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan mereka. Baik itu tujuan jangka panjang, maupun tujuan jangka pendek. Jeky dkk (2018) menyebutkan bahwa dengan perkembangan zaman yang semakin maju, para pekerja harus dapat menyesuaikan diri dengan kondisi tertentu. Beban kerja yang semakin berat, pendapatan yang harus banyak, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat, dll dapat mengancam kelangsungan hidup.

Pendapat Arizal (2021) bahwa peran sumber daya manusia yang sangat penting secara logika menuntut tuntutan yang tinggi atas kontribusinya terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Pada saat yang sama, memberdayakan masyarakat tidak semudah memberdayakan sumber daya lainnya. Orang memiliki nalar, perasaan, emosi, persepsi, dan elemen lain yang tidak mudah diatur dan dikendalikan, terutama jika terdiri dari beberapa orang. Kehadiran sumber daya manusia terutama yang jumlahnya banyak juga menambah masalah yang dihadapi organisasi. Oleh karena itu, penelitian SDM dengan segala dinamikanya akan selalu diminati baik oleh peneliti

maupun praktisi. Pemberdayaan manusia dalam hal ini karyawan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja adalah dengan menyebarkan beban kerja secara merata sehingga karyawan merasa aman dan nyaman.

Kinerja dalam sebuah organisasi dilaksanakan oleh seluruh sumber daya manusia, baik manajer maupun karyawan. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia. Ada faktor yang datang dari dalam maupun dari luar. Menurut Armstrong dan Baron (1998) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain yaitu :

- a. *Personal factor*, faktor ini ditunjukkan oleh kompetensi, tingkat keterampilan, motivasi, dan komitmen dari individu;
- b. *Leadership factor*, faktor ini ditentukan oleh bimbingan, kualitas dorongan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan pimpinan organisasi/perusahaan;
- c. *Team factor*, faktor ini ditunjukkan oleh kualitas dukungan dari rekan kerja;
- d. *Sistem factor*, faktor ini ditunjukkan oleh system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi/perusahaan;
- e. *Contextual/situasional factor*, faktor ini ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan, baik dari dalam maupun dari luar.

Referensi dari Pela (2020) beberapa faktor ini saling mempengaruhi untuk memberikan kinerja terbaik. Pegawai yang puas dan terikat bekerja secara ikhlas dan sukarela melebihi aturan standar. Sebaliknya pegawai yang tidak puas bekerja dengan rasa terpaksa dan hasilnya minimalis. Kesuksesan perusahaan berkaitan erat dengan kepuasan pegawai yang bergabung dalam organisasi maupun perusahaan, karena kemampuan mempertahankan pegawai berkinerja baik sangat penting bagi kesuksesan semua organisasi. Kepuasan pegawai berbanding lurus dengan motivasi, keterlibatan kerja dan gairahnya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, perilaku kewargaan pegawai, atau kontribusi pribadi melebihi persyaratan peran di tempat kerja, komitmen terhadap organisasi, kepuasan hidup, kesehatan mental serta prestasi kerja.

Penelitian Arizar (2011) menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan berpengaruh terhadap kinerja dari organisasi/perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa idealnya beban kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja di organisasi yang diteliti..

Penelitian Hafid (2019) menyebutkan bahwa beban kerja mempunyai efek positif terhadap kinerja, stres kerja mempunyai efek negatif terhadap kinerja tetapi kepuasan kerja mempunyai efek positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B Sistem Makassar. Tetapi penelitian Murdiyani (2010) menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Fahmi (2013) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa melebihi batas kemampuannya. Sehingga jika tetap dibiarkan tanpa solusi,

maka akan mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sehingga dari pendapat yang disampaikan Fahmi (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Mudayana (2012) menyebutkan bahwa secara umum tidak terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan akan tetapi ditinjau dari sub variabel ada yang memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. *Workload variability* memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. *Workload variability* memiliki pengaruh terbesar diantara faktor-faktor beban kerja lainnya dan berpengaruh terhadap kinerja perawat di ICU (*Intensive Care Unit*) yang dikarenakan beban kerja yang sangat tinggi. Semakin bervariasi shift yang diterima perawat termasuk dalam kategori *workload variability* sehingga menyebabkan stres pada perawat di ruang ICU (*Intensive Care Unit*) dan sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan beban kerja dengan stres kerja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja.

Hasil penelitian Elizar dkk (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara stres kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat, sedangkan analisis multivariat menunjukkan hasil bahwa variabel beban kerja merupakan faktor yang paling dominan dalam kinerja perawat dan variabel beban kerja lebih dominan daripada variabel stres kerja dan kepuasan kerja, artinya beban kerja adalah variabel yang paling mempengaruhi kinerja perawat di RSUD Datu Beru Takengon.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Surakarta merupakan merupakan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut yang merupakan Unit Pelaksana

Teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan. RSUP Surakarta merupakan perubahan bentuk organisasi dari sebelumnya berbentuk Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. Perubahan tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta yang kemudian dicabut dan diganti dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta.

Sejalan dengan perubahan ini, RSUP Surakarta terus menyediakan pelayanan yang lebih baik dan paripurna dengan menambah beberapa pelayanan untuk mewujudkan harapan pasien dan menjadi pilihan pasien. Pelayanan baru RSUP Surakarta yang merupakan pengembangan dari Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat yaitu : 1. Klinik spesialis Penyakit Dalam, 2. Klinik spesialis Bedah, 3. Klinik spesialis Anak, 4. Klinik spesialis Kebidanan Dan Kandungan, 5. Klinik spesialis Neurologi, 6. Klinik spesialis Urologi, 7. Klinik Gigi dan 8. Klinik spesialis Jantung dan Pembuluh Darah, serta 9. klinik spesialis Mata. Dengan penambahan layanan tersebut, beban kerja dari pegawai mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan pada saat berbentuk BBKPM Surakarta.

Tabel 1.1. Jumlah dan Jenis SDM RSUP Surakarta Tahun 2019-Tahun 2022

Status Kepegawaian	2019	2020	2021	2022*
PNS	139	154	160	198
Non PNS	22	33	70	58
PPPK	-	-	-	2
Jumlah	161	187	230	258

*data sampai dengan Oktober 2022

Seluruh pegawai RSUP Surakarta memiliki tugas masing-masing yang ditetapkan oleh pimpinan RSUP Surakarta dalam kontrak kinerja yang ditetapkan setiap awal tahun. Kontrak kinerja disusun berdasarkan indikator dengan target-target organisasi yang harus dicapai. Sebagai Rumah sakit pemerintah milik kementerian Kesehatan yang baru berdiri dan merupakan satker PPK-BLU, selain tuntutan target organisasi terkait administrasi dan pendapatan juga harus mampu tumbuh dan berkembang dalam persaingan penyediaan layanan kesehatan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

RSUP Surakarta terus meningkatkan dan mengembangkan layanan untuk mencapai visi dan misi serta melaksanakan tupoksi. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, selain penyediaan sarana prasarana juga harus dilakukan pemenuhan SDM. Sebagai Rumah Sakit Pemerintah dalam pemenuhan SDM harus patuh dengan beberapa aturan yang tidak sepenuhnya ditentukan kewenangannya pada Direktur Rumah Sakit sebagai pimpinan. RSUP Surakarta perlu melakukan pengaturan SDM secara efektif dan efisien selama pemenuhan SDM belum tercapai.

Penambahan SDM dalam kurun waktu 2019 sampai dengan 2022, sekitar 97 pegawai (60%), tetapi juga diiringi dengan pengembangan layanan sebagai rumah sakit yaitu dengan meningkatnya kunjungan, penambahan jenis layanan spesialisik, penambahan jenis layanan penunjang dan peningkatan indikator BOR pada rawat inap menyebabkan peningkatan beban kerja. SDM

Selain secara jumlah, SDM RSUP Surakarta juga harus meningkatkan kompetensi secara cepat terkait dengan pengembangan layanan tersebut.

Penigkatan beban kerja ini juga dibuktikan dengan beberapa pegawai yang dibebani tugas selain tugas pokoknya, hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya yang dimiliki sehingga banyak pegawai yang masih merangkap jabatan terutama terkait dengan tugas-tugas administratif. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan kepada pegawai menjadikan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal. Pegawai hanya memiliki waktu yang terbatas untuk menyelesaikan banyak tugas atau faktor lainnya yang mengindikasikan sebagai salah satu penyebab terjadinya beberapa keluhan secara eksternal yaitu pasien dan pelanggan dan juga internal terkait dengan tugas-tugas administratif sehingga juga menyebabkan tidak tercapainya indikator kinerja.

Berdasarkan teori dan adanya transformasi BBKPM menjadi RSUP, maka dipandang perlu untuk dilakukan analisis tentang beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap tuntutan pencapaian kinerja pegawai. Harapannya hasil analisis ini bisa menjadi dasar bagi RSUP Surakarta untuk menentukan langkah-langkah dalam pengembangan SDM disamping penggunaan teori-teori yang sudah jelas dalam pemenuhan standar SDM. Karena terkait dengan tiga indikator yang dipilih ini sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja, menyangkut juga dengan pengembangan-pengembangan kepegawaian yang harus dilakukan dengan tidak hanya mendasarkan pada melihat hasil evaluasi pencapaian kinerja yang ditetapkan pada individu maupun unit.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh dari beban kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh dari beban kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta;
2. Menganalisis pengaruh dari stres kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta;
3. Menganalisis pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai RSUP Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat ilmiah untuk membuktikan secara empiris bahwa terdapat pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja dari pegawai di RSUP Surakarta;

2. Manfaat penelitian institusi adalah sebagai informasi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mengembangkan Sumber Daya Manusia, untuk mencapai cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan oleh RSUP Surakarta.