BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di berbagai tatanan pelayanan, mulai dari rumah sakit, puskesmas, hingga pelayanan keperawatan berbasis rumah (*home care*). Kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kondisi internal perawat, salah satunya adalah kepuasan perawat dalam menjalankan peran profesionalnya. Kepuasan perawat menjadi aspek krusial karena berhubungan erat dengan motivasi kerja, kinerja, komitmen organisasi, serta mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Lu et al., 2019). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan perawat berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Perawat dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal, komunikasi terapeutik yang lebih baik, serta kepatuhan terhadap standar asuhan keperawatan (Galiano et al., 2018). Sebaliknya, rendahnya kepuasan perawat dapat berdampak pada meningkatnya kesalahan pelayanan, menurunnya kualitas asuhan, serta tingginya angka *turnover* tenaga keperawatan (Jung & Kim, 2025).

Pasca pandemi COVID-19, sistem pelayanan kesehatan menghadapi peningkatan tuntutan pelayanan yang signifikan. Lonjakan jumlah pasien dan meningkatnya kompleksitas kasus menyebabkan tekanan kerja yang lebih besar pada perawat. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kepuasan perawat, terutama apabila tidak diimbangi dengan dukungan sumber daya manusia dan manajemen kerja yang memadai. Penelitian internasional menunjukkan bahwa peningkatan tekanan kerja pascapandemi berkorelasi dengan penurunan kepuasan perawat dan peningkatan kelelahan emosional (Galanis et al., 2023).

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan perawat adalah beban kerja. Beban kerja perawat mencakup tuntutan fisik, mental,

dan administratif yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Studi internasional melaporkan bahwa beban kerja yang tinggi berhubungan signifikan dengan penurunan kepuasan kerja perawat dan meningkatnya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) (Maghsoud et al., 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian nasional di Indonesia yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara beban kerja dengan kepuasan perawat, di mana perawat dengan beban kerja tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah (Martinaningtyas et al., 2020). Beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan dampak psikologis seperti stres kerja dan kelelahan, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan perawat serta kualitas asuhan keperawatan. Oleh karena itu, kajian empiris mengenai hubungan antara beban kerja dan kepuasan perawat menjadi penting sebagai dasar dalam perumusan kebijakan manajemen keperawatan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan perawat dan mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan kerja berperan krusial dalam menjamin mutu layanan keperawatan yang diberikan. Ketika perawat merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung lebih teliti dalam bekerja, memberikan pelayanan optimal, serta memiliki komitmen kuat terhadap institusi tempat mereka bekerja. Sebaliknya, tekanan kerja yang tidak terkendali dan berlebihan dapat memicu stres, mengakibatkan kelelahan emosional (*burnout*), serta meningkatkan potensi terjadinya pergantian tenaga kerja (*turnover*) (Simanjuntak et al., 2025)

Sebagai rumah sakit rujukan di tingkat kabupaten, RSUD Akhmad Berahim menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan tenaga keperawatan. Sejak tahun 2022, jumlah pasien rawat inap di rumah sakit ini meningkat sekitar 25%, namun jumlah perawat yang tersedia tidak mengalami peningkatan yang sebanding. Ketidakseimbangan ini berdampak pada rasio perawat terhadap pasien yang tidak proporsional, sehingga meningkatkan beban kerja perawat secara individual.

Evaluasi internal yang dilakukan oleh manajemen RSUD Akhmad Berahim menemukan sejumlah keluhan dari tenaga perawat, seperti kelelahan karena jam kerja yang panjang, beban lembur yang berlebihan, serta perasaan tidak dihargai dalam lingkungan organisasi. Masalah-masalah ini menimbulkan kekhawatiran terhadap potensi penurunan kepuasan kerja, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan keperawatan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan beban kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim tidak hanya berkaitan dengan aspek kuantitas pekerjaan, tetapi juga menyangkut tuntutan fisik, mental, dan emosional yang dihadapi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Apabila kondisi ini berlangsung secara berkelanjutan tanpa pengelolaan yang memadai, maka berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan kerja perawat serta berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Dengan melihat kompleksitas situasi tersebut, diperlukan studi yang dapat menelaah secara ilmiah hubungan antara beban kerja yang dialami oleh perawat dan tingkat kepuasan kerja mereka, khususnya di rumah sakit daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya serta karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan rumah sakit nasional atau swasta. Penelitian yang dilakukan oleh (Widayana et al., 2025) dalam *Journal of Multidisciplinary Healthcare* menunjukkan bahwa beban kerja yang berat menjadi penyebab utama terganggunya keseimbangan antara kehidupan

pribadi dan pekerjaan (*work-life balance*) pada perawat. Akibatnya, kepuasan kerja menurun dan stress meningkatkan secara signifikan.

Sementara itu, (Suriyanti, 2025) dalam studinya di wilayah Makassar menemukan adanya hubungan yang erat antara beban kerja, tingkat stres, dan kepuasan kerja dengan kinerja perawat. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang meningkat berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh tenaga keperawatan.

(Taufiq Rohman M.Pd, 2019) menekankan bahwa adanya tugas non-keperawatan, seperti pengisian data administrasi dan pengelolaan logistik, turut memperbesar beban kerja perawat. Situasi tersebut menyebabkan kepuasan kerja menurun drastis. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit tingkat provinsi di wilayah Aceh. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Simanjuntak et al., 2025) di sebuah rumah sakit swasta di bandung menunjukkan bahwa ketidakmerataan pembagian beban kerja menjadi salah satu alasan utama rendahnya kepuasan kerja serta tingginya tingkat *turnover* tenaga perawat. Apabila permasalahan kepuasan kerja perawat ini tidak ditangani secara komprehensif, dampak jangka panjang yang ditimbulkan dapat menjadi semakin kompleks dan sistemik. Rendahnya kepuasan kerja tidak hanya berkontribusi pada peningkatan *turnover*, tetapi juga berpotensi menurunkan kinerja perawat, meningkatkan kelelahan kerja (*burnout*), serta memperbesar risiko terjadinya kesalahan pelayanan *(medical errors*). Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya mutu pelayanan keperawatan, melemahnya keselamatan pasien, serta menurunnya citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi rumah sakit. Selain itu, ketidakpuasan kerja yang berkelanjutan dapat menghambat pengembangan profesional perawat dan memperburuk stabilitas sumber daya manusia kesehatan, sehingga berpotensi mengganggu keberlanjutan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Kendati sejumlah studi sebelumnya telah mengeksplorasi hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja, kebanyakan dilakukan di lingkungan

rumah sakit besar dan swasta yang memiliki fasilitas serta SDM yang lebih lengkap. Selain itu, banyak penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif atau hanya memotret persepsi umum perawat, tanpa dilengkapi alat ukur kuantitatif yang valid seperti indeks kepuasan kerja atau alat ukur beban kerja berbasis waktu dan volume tugas. Hal ini menimbulkan kebutuhan akan riset kuantitatif yang lebih sistematis dan dapat diuji secara statistik. Oleh karena itu, hasil penelitian tersebut belum tentu relevan jika diterapkan di rumah sakit daerah seperti RSUD Akhmad Berahim.

Selain keterbatasan metodologis tersebut, penelitian mengenai hubungan beban kerja dan kepuasan kerja perawat di rumah sakit tipe D masih sangat terbatas. Rumah sakit tipe D umumnya memiliki karakteristik jumlah tempat tidur yang lebih sedikit, keterbatasan tenaga spesialis, serta ketergantungan yang tinggi pada tenaga perawat dalam operasional pelayanan sehari-hari. Kondisi ini berpotensi menciptakan pola beban kerja yang berbeda dibandingkan dengan rumah sakit tipe B atau C yang lebih besar dan memiliki dukungan sumber daya yang lebih memadai. Perbedaan karakteristik ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang signifikan, karena hasil studi yang dilakukan di rumah sakit besar belum tentu dapat digeneralisasikan pada rumah sakit tipe D dengan keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen yang berbeda.

Di sisi lain, dominasi pendekatan kualitatif dalam penelitian sebelumnya menyebabkan keterbatasan dalam pengujian kekuatan hubungan antar variabel secara statistik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian kuantitatif dengan desain korelasional yang mampu mengukur secara objektif tingkat beban kerja dan kepuasan kerja perawat, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan manajemen keperawatan yang lebih terukur dan berbasis data empiris.

Perbedaan karakteristik rumah sakit daerah, khususnya terkait keterbatasan jumlah tenaga, beban pelayanan, serta sistem manajemen keperawatan, menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Dengan demikian, diperlukan penelitian kuantitatif yang sistematis dan berbasis data empiris untuk menganalisis hubungan antara

beban kerja dan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim yang merupakan rumah sakit tipe D.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 25 September 2025, ditemukan bahwa 7 dari 15 perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Inap dan IGD mengeluhkan kondisi kelelahan, khususnya saat menjalani dinas pagi. Dalam situasi tersebut, perawat kerap kali tidak memiliki waktu yang memadai untuk beristirahat maupun makan. Kondisi ini diperparah dengan adanya ketidakhadiran rekan kerja yang disebabkan oleh masalah kesehatan. Data dari poli karyawan tahun 2025 mencatat bahwa sebanyak 20 orang perawat mengalami gangguan kesehatan dan memerlukan perawatan serta istirahat. Jenis keluhan kesehatan yang dialami meliputi demam, influenza, gastritis, hipertiroid, kehamilan trimester awal, dispepsia, dan tifoid. Selain itu, rata-rata terdapat tujuh orang perawat setiap bulan yang menjalani pemeriksaan di poli karyawan dan memperoleh surat keterangan istirahat selama 1 hingga 2 hari kerja. Berdasarkan evaluasi terhadap jumlah kebutuhan tenaga keperawatan yang dilakukan oleh Bidang Keperawatan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa rumah sakit masih mengalami kekurangan tenaga perawat sebanyak 20 orang. Kebutuhan ini dihitung berdasarkan tingkat ketergantungan pasien, yang terdiri dari kategori *total care, partial care, dan self-care.* Namun, hingga bulan agustus tahun 2025, penambahan tenaga keperawatan belum dapat direalisasikan akibat kebijakan manajemen rumah sakit yang belum memberikan persetujuan untuk menambah jumlah tenaga kesehatan.

Selain dari sisi tenaga kerja, keluhan dari pihak pasien maupun keluarga pasien juga menjadi perhatian. Berdasarkan kotak saran yang diterima sepanjang tahun 2025, terdapat tiga aduan dari pasien atau keluarganya yang menyatakan bahwa perawat tidak segera merespon saat dipanggil, bersikap kurang ramah, bahkan menunjukkan perilaku yang dinilai tidak sopan. Beberapa pasien juga menyampaikan bahwa perawat tidak mendampingi saat pemberian obat maupun memastikan bahwa obat telah benar-benar dikonsumsi oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan di Instalasi Rawat Inap dan IGD, diketahui bahwa

pelaksanaan peran dan fungsi mereka sebagai penanggung jawab unit pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah perawat yang memiliki kemampuan klinis yang terampil serta mampu bekerja secara mandiri. Dalam pelaporan tenaga keperawatan, perawat yang masih dalam masa orientasi tetap dihitung sebagai bagian dari tenaga inti, padahal secara fungsional mereka masih memerlukan pendampingan. Rata-rata, setiap ruangan masih memiliki sekitar tiga hingga lima orang perawat yang belum menyelesaikan masa orientasinya. Kondisi ini menyebabkan kepala ruangan harus ikut terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Selain keterbatasan kompetensi tenaga, kepala ruangan juga menghadapi kesulitan dalam menyusun atau melakukan perubahan jadwal dinas perawat, terutama apabila terjadi ketidakhadiran mendadak akibat sakit atau permintaan cuti yang tidak direncanakan sebelumnya. Situasi tersebut mengharuskan adanya penggantian tenaga dalam waktu yang singkat, sehingga menambah beban kerja administrasi dan operasional. Perubahan jumlah dan kualitas tenaga perawat secara tiba-tiba ini berdampak terhadap peningkatan beban kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, serta berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul" Hubungan antara Beban Kerja dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Akhmad Berahim".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **"Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim?"**.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim.

2. Tujuan Khusus
   a. Menggambarkan tingkat beban kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim.
   b. Menggambarkan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim.
   c. Menganalisis hubungan antara beban kerja dengan tingkat kepuasan kerja perawat di RSUD Akhmad Berahim.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya terkait hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja perawat, serta memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia di rumah sakit..

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak, yaitu:
   a. Bagi manajemen rumah sakit:

      Menyediakan data empiris sebagai dasar dalam merancang kebijakan penataan beban kerja perawat yang lebih proporsional guna meningkatkan kepuasan kerja serta mutu pelayanan kesehatan
   b. Bagi tenaga perawat:

      Memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya manajemen diri, motivasi kerja, dan kualitas kinerja.
   c. Bagi pemerintah daerah:

      Menjadi bahan masukan dalam penyusunan kebijakan terkait distribusi dan pengelolaan tenaga kesehatan, khususnya dalam

upaya menekan ketimpangan rasio perawat dan pasien di rumah sakit daerah

d. Bagi institusi pendidikan:

   Menjadi referensi tambahan dalam pengembangan materi ajar dan penelitian di bidang keperawatan serta manajemen kesehatan, guna mendukung proses pembelajaran dan penelitian mahasiswa..