

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020 tepatnya pada tanggal 14 Februari 2020. Indonesia mengalami suatu masalah kesehatan yang sangat serius. Masalah ini adalah mulai menyebarnya virus corona atau Covid-19 (*coronavirus disease 2019*). Virus inilah yang menyebabkan masalah kesehatan yang berakhir pada penetapan pandemi (Salain, Adiyadnya, dan Rismawan, 2020). Pandemi adalah transmisi global penyakit infeksi *emerging* dan *reemerging* yang mempengaruhi banyak orang, sering menyebabkan banyak kematian dan mengganggu kehidupan sosial dan ekonomi (Yanti, Suliadewi dan Pradiksa, 2020).

Merebaknya virus Covid-19 (corona), tentunya memberikan dampak yang cukup signifikan bagi fasilitas kesehatan. Sejak dinyatakan sebagai pandemi oleh WHO, berbagai strategi telah diterapkan oleh pemerintah untuk menanggulangnya. Dr. Bambang Wibowo selaku Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan menghimbau kepada dokter dan tenaga kesehatan untuk tidak melakukan praktik rutin kecuali emergensi. Imbauan tersebut disampaikan melalui surat no YR.03.03/III/III8/2020 yang ditunjukkan langsung kepada seluruh Kadinkes provinsi, kabupaten/kota, dan direktur utama/direktur/kepala rumah sakit seluruh Indonesia. Adapun imbauan tersebut antara lain :

- 1) Rumah sakit memberikan pelayanan pada pasien Covid-19 dan melengkapi semua kelengkapan penanganan kasus Covid-19 serta alat perlindungan diri (APD). Hal ini berlaku bagi semua petugas kesehatan sesuai kriteria masing-masing ruang pelayanan/risiko pelayanan.

- 2) Rumah sakit menunda pelayanan elektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang bersifat gawat darurat dan membutuhkan perawatan segera untuk penyakit-penyakit selain Covid-19.
- 3) Mengembangkan pelayanan jarak jauh (*telemedicine*) atau aplikasi online lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien yang memerlukan.
- 4) Dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain yang berusia di atas 60 tahun dan memiliki penyakit penyerta, dianjurkan untuk bekerja di rumah dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi (*telemedicine*).
- 5) Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/Kota melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan rumah sakit agar berjalan sesuai dengan kondisi masing-masing.

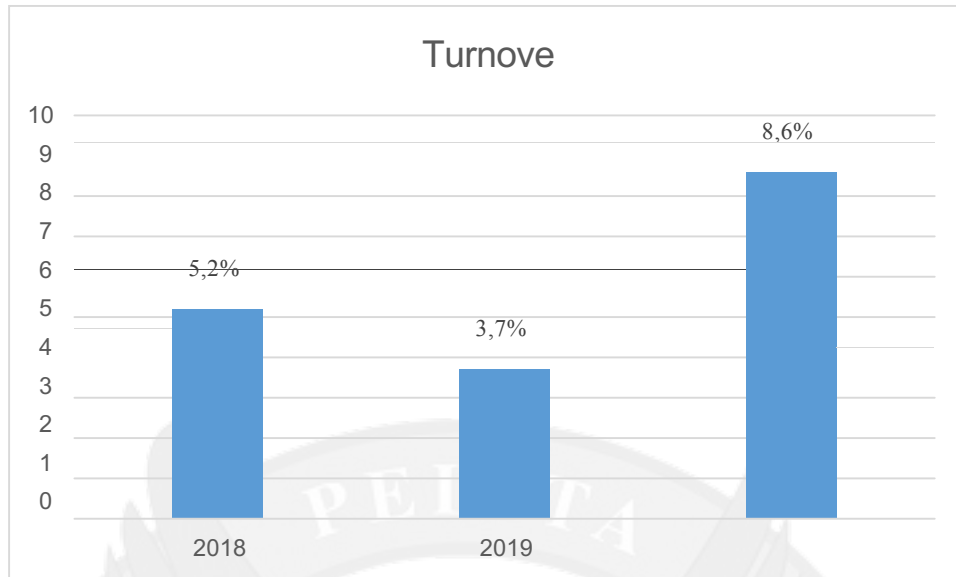
Pandemi Covid-19 menyebabkan banyak rumah sakit di seluruh dunia mengalami kesulitan baik secara manajemen maupun sarana prasarana dalam memberikan pelayanan kesehatan karena jumlah pasien melonjak dalam waktu yang singkat. Hal inilah yang turut mempengaruhi kinerja karyawan di rumah sakit. Peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi isu utama dalam pembangunan bidang kesehatan, baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini yang mendorong semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan secara prima. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Bintang Semarang yang selalu berkomitmen melayani kesehatan masyarakat di Klungkung, serta masyarakat di Provinsi Bali. RSUD Bintang berkomitmen untuk selalu mengembangkan mutu serta pilihan

pelayanan dokter spesialis yang professional dan berkualitas, serta pelayanan yang komprefensif dan terjangkau masyarakat.

Melihat kasus covid yang terus mengalami peningkatan, menunjukkan fenomena masalah yang terjadi di RSUD Bintang yaitu terlihat bahwa tenaga medis sebagai garis terdepan dalam menghadapi corona mengalami kelelahan. Selain itu, banyak tenaga medis yang memiliki kekhawatiran mengenai pekerjaannya dan dampaknya terhadap dirinya sendiri. Khususnya kekhawatiran terhadap risiko terinfeksi, penularan ke anggota keluarga, stigma tentang pekerjaan dan pembatasan kebebasan pribadi sebagai masalah utama yang dihadapi petugas kesehatan selama pandemi.

Selain itu, petugas medis menghadapi berbagai kesulitan dalam pekerjaannya seperti kelebihan beban kerja. Beban kerja perawat dirumah sakit meliputi beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja fisik seperti mengangkat pasien, memasang infus, melakukan observasi tanda – tanda vital, memasang oksigen, dan lain – lain. Sedangkan beban kerja yang bersifat mental berupa kompleksitas pekerjaan, mempersiapkan mental dan rohani pasien dan keluarga terutama yang akan menjalankan operasi atau dalam keadaan kritis, bekerja dalam keterampilan khusus dalam merawat pasien, serta harus menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga (Yudi, Tangka, & Wowiling, 2019).

Melihat fenomena yang terjadi dalam lingkungan RSUD Bintang Semarang, menyebabkan terjadinya keluar masuk karyawan di RS. Hal ini terlihat dari tingkat turnover yang mengalami peningkatan pada tahun 2020. Hasil tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.



**Gambar 1.1**  
**Tingkat Turnover Karyawan di RSUD Bintang Semarang**

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan tingkat turnover karyawan RSUD Bintang Semarang cukup tinggi di tahun 2020 mencapai 8,60%. Menurut Roseman dalam Widjaja (2018) menyatakan bahwa jika *annual turnover* di suatu perusahaan melebihi angka 5%, maka *turnover* di dalam perusahaan itu dikategorikan tinggi. Hal ini berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Tabel di samping menunjukkan bahwa pencapaian kinerja karyawan masuk pada kategori cukup.

Hal ini tentunya berdampak pada pencapaian kinerja karyawan di RSUD Bintang Semarang tahun 2020 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Indeks Pencapaian Kinerja Karyawan RSUD Bintang Semarang Tahun 2020**

No	Capaian kinerja	Penilaian	Target kinerja	Persentase
1	70-80	cukup	100	50%
2	81-90	baik	100	35%
3	>90	sangat baik	100	15%

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa indeks pencapaian kinerja karyawan RSUD Bintang Semarang pada tahun 2020 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja dengan pencapaian baik masih berada di bawah 50%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di RSUD Bintang Semarang masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya pergantian karyawan yang keluar masuk, sehingga berdampak pada kinerja mereka. Dimana karyawan yang baru bergabung di RSUD Bintang Semarang tentunya diberikan pelatihan dari karyawan sebelumnya, hal ini menyebabkan fokus karyawan lama terpecah karena mereka harus memberikan pelatihan kepada karyawan baru mengenai lingkup pekerjaan disamping tugas mereka yang diberikan oleh RSUD Bintang Semarang. Hal ini akan berdampak pada penurunan tingkat motivasi dan kinerja karyawan.

Beban kerja yang berlebihan tentunya menimbulkan stress kerja. Tingginya beban kerja personil kesehatan suatu rumah sakit dapat berefek penurunan terhadap prestasi kerja. Menurut Mauladi dan Dihan (2015) dan Cristy dan Amalia (2017) stress kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kinerja karyawan. Stress kerja sering dipandang sebagai efek disfungsional yang dapat menurunkan kinerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan itu sendiri. Hasil yang sama juga di tunjukkan oleh Ahmed dan Ramzan (2013) bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil penelitian Khuong dan Yen (2016) menunjukkan bahwa faktor beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stress kerja dan sebaliknya, stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Ahmed dan (2014) terdapat korelasi negatif signifikan antara stress kerja dan prestasi kerja dan menunjukkan bahwa stress kerja secara signifikan mengurangi kinerja individu. Namun hasil yang berbeda

ditemukan oleh Sutanto dan Mogi (2016) bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dimana semakin tinggi tingkat stress karyawan, maka akan semakin tinggi kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian Deng, Guo, Ma, Yang dan Tian (2019) menjelaskan bahwa stress kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi (*public service motivation*) sebagai variabel mediasi. *Publik service motivation* menunjukkan gagasan komitmen pelayanan publik, mengejar kepentingan umum dan keinginan untuk melakukan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat. PSM adalah intrinsik kecenderungan untuk berbuat baik untuk orang lain dan masyarakat. Goleman dalam Deng et al (2019) menjelaskan bahwa emosi menggerakkan ketujuan prestasi, sementara motivasi membantuk keinginan dan tindakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik secara tidak langsung memediasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja. Oleh karena itu, studi ini memperkenalkan *Publik Service Motivation* dan mengeksplorasi peran medias yang dimainkannya dalam hubungan antara stress kerja dan kinerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Public Service Motivation* dan *Job Performance* Pada Karyawan di Rumah Sakit Umum Bintang Semarang”.

## **1.2 Perumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah *challenge stress* berpengaruh terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?
- 2) Apakah *hindrance stress* berpengaruh terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?
- 3) Apakah *challenge stress* berpengaruh terhadap *public service motivation* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?
- 4) Apakah *hindrance stress* berpengaruh terhadap *public service motivation* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?
- 5) Apakah *public service motivation* berpengaruh terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?
- 6) Apakah *challenge stress* berpengaruh terhadap *job performance* dengan *public service motivation* sebagai variabel intervening pada karyawan di RSUD Bintang Semarang?
- 7) Apakah *hindrance stress* berpengaruh terhadap *job performance* dengan *public service motivation* sebagai variabel intervening pada karyawan di RSUD Bintang Semarang ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *challenge stress* terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *hindrance stress* terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.



- 3) Untuk menganalisis pengaruh *challenge stress* terhadap *public service motivation* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh *hindrance stress* terhadap *public service motivation* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh *public service motivation* terhadap *job performance* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh *challenge stress* terhadap *job performance* dengan *public service motivation* sebagai variabel *intervening* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.
- 7) Untuk menganalisis pengaruh *hindrance stress* terhadap *job performance* dengan *public service motivation* variabel *intervening* pada karyawan di RSUD Bintang Semarang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak RSUD Bintang Semarang guna menganalisa dan juga dalam hal pengambilan keputusan mengenai pengaruh *challenge stress*, *hindrance stress*, dan *public service motivation* terhadap *job performance*.



### 1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peneliti dan pembaca dalam menambahkan pengetahuan khususnya terkait pengelolaan sumber daya manusia tentang stress kerja, *public service motivation* dan *job performance*.

