

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kesehatan global terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, perubahan demografi, serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Di Indonesia, pertumbuhan sektor ini dipicu oleh peningkatan populasi dan kebutuhan layanan kesehatan yang berkualitas, terutama dengan diperkenalkannya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan. Selain itu, peran tenaga kesehatan, khususnya perawat, menjadi semakin vital karena mereka menjadi garda terdepan dalam hal memberi layanan kepada pasien. Penelitian mengenai industri kesehatan dan perawat menjadi menarik karena kebutuhan akan perawat terus meningkat, terutama di tengah tuntutan peningkatan kualitas pelayanan serta kurangnya jumlah tenaga perawat yang terampil di beberapa wilayah. Mengingat peran strategis perawat dalam menjaga kualitas pelayanan dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien, kajian terhadap perawat penting untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam meningkatkan standar praktik keperawatan (*World Health Organization, 2020*).

Tenaga kesehatan adalah individu yang memiliki kompetensi dan kewenangan di bidang pelayanan kesehatan, termasuk dokter, perawat, apoteker, dan tenaga lainnya yang mendukung pelayanan kesehatan. Perawat, menurut *World Health Organization (WHO)*, adalah tenaga kesehatan yang terlibat dalam perawatan langsung pasien, serta bertanggung jawab untuk menjaga kesehatan, mencegah penyakit, dan merawat individu yang sakit atau mengalami gangguan

kesehatan. Peran perawat sangat beragam, mulai dari memberikan perawatan langsung kepada pasien hingga berkoordinasi dengan tim medis lainnya untuk merencanakan dan melaksanakan intervensi kesehatan. Penelitian mengenai perawat penting karena mereka adalah salah satu komponen utama dalam sistem kesehatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, keselamatan pasien, serta efisiensi sistem perawatan secara keseluruhan (WHO, 2020). Dengan penelitian yang baik, kebijakan yang lebih tepat dapat diterapkan untuk mendukung peran vital mereka di berbagai lingkungan kesehatan.

Berdasarkan data tahun 2020, Provinsi DKI Jakarta memiliki 36.215 perawat untuk melayani sekitar 10,56 juta penduduk, menghasilkan rasio sekitar 1 perawat untuk 291 penduduk (Open Data Jakarta, 2020). Rasio ini lebih baik dibandingkan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, yang merekomendasikan rasio ideal perawat terhadap penduduk sebesar 1:855 (Kemenkes, 2014). Namun, menurut data dari *World Health Organization* (WHO), rasio perawat di Indonesia secara nasional berada di level 10 per 10.000 penduduk, yang menunjukkan bahwa jumlah perawat di Indonesia masih di bawah standar global (WHO, 2020). Dengan demikian, meskipun Jakarta memiliki rasio perawat yang lebih baik dibandingkan standar nasional, peningkatan jumlah perawat tetap penting guna memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi seluruh penduduk.

XYZ Hospital Tangerang didirikan pada 25 Agustus 2006. Terletak di area yang berkembang pesat di Tangerang, rumah sakit ini merupakan bagian dari XYZ Hospital Group, yang mengoperasikan beberapa fasilitas di seluruh Indonesia. Terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan *Joint*

Commission International (JCI), XYZ Hospital Tangerang menawarkan berbagai layanan kesehatan komprehensif, termasuk kardiologi, oftalmologi, neurologi, gastroenterologi, dan rehabilitasi medis. Dilengkapi dengan 222 tempat tidur rawat inap, rumah sakit ini menyediakan teknologi medis canggih seperti MRI, CT scan, dan mammografi, serta didukung oleh lebih dari 800 spesialis medis dan 2.078 perawat. Rumah sakit ini menekankan perawatan pasien dengan misi untuk memberikan layanan kesehatan profesional dan empatik, serta mempertahankan standar internasional (XYZ Hospital, 2023; Alodokter, 2023).

Ditemui fenomena yang muncul berasal dari survei pendahuluan atau *preliminary survey* yang dilakukan dengan kuesioner pada 15 perawat di Rumah Sakit XYZ pada bulan September 2024. Kuesioner terdiri dari lima pertanyaan yang menggunakan rentang skala 1 hingga 10 sebagai opsi jawaban. Pertanyaan dalam penilaian awal ini memperlihatkan faktor-faktor independen, mediasi/perantara, serta dependen dari penelitian ini, yang dinilai pada skala: kategori di bawah enam diasumsikan menguntungkan; enam hingga delapan diasumsikan netral; dan delapan hingga sepuluh memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Hasil survei awal tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Hasil Survei Pendahuluan

Pertanyaan	Responden															Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Terdapat faktor-faktor di lingkungan kerja yang menurut saya bisa diperbaiki untuk meningkatkan kualitas kehidupan terkait pekerjaan saya.	9	8	7	9	8	9	9	8	10	10	9	6	4	7	10	8.2
Ada hal-hal yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pemberdayaan	9	7	9	9	7	9	8	7	8	8	10	8	10	8	8	8.3

Pertanyaan	Responden															Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
karyawan secara psikologis di tempat kerja saya.																
Ada hal-hal yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di tempat kerja saya.	7	6	8	10	8	7	6	8	8	10	8	10	8	9	8	8.1
Ada hal-hal yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam bekerja di tempat kerja saya.	8	7	7	8	8	10	8	7	6	8	10	8	9	8	9	8.1

Sumber: Hasil olah data (2024)

Melalui temuan di atas, memperoleh rata-rata jawaban item (1) sebesar 8.2, rerata jawaban pada (2) sebesar 8.3, rerata pada (3) sebesar 8.1, dan rerata (4) sebesar 8.1. Data survei memperlihatkan bahwasanya keadaan yang terkait dengan item pertanyaan di atas ialah ialah bagi perawat. Studi tambahan dibutuhkan supaya bisa menentukan komponen atau karakteristik yang patut dievaluasi dan dioptimalkan oleh manajemen rumah sakit untuk memaksimalkan keterlibatan karyawan di antara petugas layanan kesehatan. Memerlukan model penelitian yang menggabungkan karakteristik yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan psikologis, kepuasan kerja, dan partisipasi perawat.

Masalah yang sering dihadapi oleh perawat di rumah sakit, seperti Rumah Sakit XYZ, adalah tingkat keterlibatan kerja (*Work Engagement*) yang belum optimal, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu penyebab utama adalah rendahnya kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang mencakup keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, lingkungan kerja yang kurang mendukung, serta keterbatasan peluang

pengembangan karier. Selain itu, rendahnya pemberdayaan psikologis (*Psychological Empowerment*), seperti kurangnya rasa otonomi, kompetensi, dan makna dalam pekerjaan, dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja. Faktor-faktor tersebut juga memengaruhi kepuasan kerja (*Job Satisfaction*), yang berperan sebagai mediator penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja. Apabila kualitas kehidupan kerja dan pemberdayaan psikologis tidak diperhatikan, maka perawat cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya, yang akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat keterlibatan kerja dan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Kualitas kehidupan kerja kerap digambarkan sebagai tingkat kesejahteraan maupun kepuasan yang dialami pekerja di tempat kerja, yang mencakup dimensi fisik, psikologis, dan sosial. Bagi perawat, kualitas kehidupan kerja mencakup unsur-unsur seperti beban kerja, dukungan sosial, keamanan kerja, prospek kemajuan karier, dan keseimbangan antara kehidupan profesional dan kehidupan di rumah. Kehidupan kerja yang berkualitas bakal memaksimalkan kesejahteraan emosional dan fisik perawat, sekaligus meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang mereka berikan (*World Health Organization, 2020*). Penelitian mengenai *Quality of Work Life* menarik untuk dilakukan karena perawat seringkali menghadapi tekanan tinggi dalam pekerjaan mereka, termasuk jam kerja yang panjang, risiko kesehatan, dan keterbatasan dalam keseimbangan kehidupan kerja.

Meneliti kualitas kehidupan kerja pada perawat sangat krusial sebab perawat adalah tenaga kesehatan yang berperan sentral dalam merawat pasien secara langsung. Kualitas hidup kerja yang buruk dapat menyebabkan burnout,

rendahnya motivasi, bahkan keinginan untuk meninggalkan profesi (*American Nurses Association, 2019*). Selain itu, dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan dan kompleksitas perawatan, meningkatkan *Quality of Work Life* dapat membantu rumah sakit mempertahankan tenaga perawat yang berkualitas, meningkatkan kepuasan kerja, serta meminimalisir kesalahan medis yang dapat berakibat pada keselamatan pasien.

Psychological Empowerment adalah konsep yang merujuk pada perasaan individu tentang kendali, kompetensi, makna, dan pengaruh yang mereka miliki dalam pekerjaan mereka. Konsep ini pertama kali didefinisikan oleh Thomas dan Velthouse sebagai sebuah proses yang terdiri dari empat dimensi utama: makna (persepsi relevansi tugas terhadap nilai-nilai individu), kompetensi (perasaan mampu untuk melakukan tugas dengan baik), kendali (kemampuan untuk memengaruhi hasil pekerjaan), dan dampak (seberapa besar individu merasakan pengaruh mereka terhadap organisasi). Bagi perawat, *Psychological Empowerment* sangat penting karena mereka bekerja di lingkungan yang dinamis, di mana tekanan pekerjaan tinggi dan keputusan yang mereka buat berdampak langsung pada kesejahteraan pasien.

Penelitian tentang *Psychological Empowerment* pada perawat menarik karena perawat sering kali berada di garis depan pelayanan kesehatan, namun mereka kerap merasa kurang memiliki kendali atas lingkungan kerja mereka. Perihal ini bisa secara negatif berimbas pada kepuasan dalam bekerja, produktivitas, dan kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Dengan memahami bagaimana perawat merasakan *empowerment* psikologis, organisasi kesehatan dapat meningkatkan strategi manajemen untuk mendukung otonomi dan rasa

berdaya dari perawat, yang pada akhirnya akan mengoptimalkan mutu perawatan pasien. Investigasi mengenai topik ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memperkuat perasaan berdaya dan memberikan intervensi yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan serta komitmen perawat terhadap organisasi.

Kepuasan kerja secara umum merupakan perasaan positif ataupun negatif seseorang atas pekerjaannya, termasuk bermacam faktor yang terkait, misalnya jenis pekerjaannya, relasi antarrekan kerja, lingkungan kerja, serta imbalan yang diterima. Kepuasan kerja sering diukur melalui berbagai indikator seperti tingkat kebahagiaan, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan. Variabel ini penting karena dapat mempengaruhi kinerja dan retensi tenaga kerja, serta kesejahteraan individu di tempat kerja (Robbins & Judge, 2019). Dalam hal perawat, kepuasan kerja sangat krusial karena profesi ini menuntut dedikasi yang tinggi, tekanan emosional, serta tanggung jawab yang besar dalam memberikan perawatan bagi pasien (Huda et al., 2020).

Penelitian mengenai kepuasan kerja perawat menarik untuk dilakukan karena profesi perawat adalah salah satu yang paling rentan terhadap burnout atau kelelahan kerja akibat beban emosional dan fisik yang berat. Kepuasan kerja perawat juga dapat secara langsung berimbas pada mutu layanan kesehatan yang disediakan. Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat mengakibatkan tingginya tingkat turnover atau perpindahan tenaga kerja, yang pada akhirnya memengaruhi stabilitas sistem kesehatan secara keseluruhan (Blegen et al., 2021). Selain itu, memahami beberapa aspek yang berakibat pada kepuasan kerja bisa membantu manajemen rumah sakit merumuskan rencana atau strategi untuk memaksimalkan kesejahteraan perawat maupun mutu perawatan.

Work Engagement secara umum didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang positif dan memberikan kepuasan yang bersinggungan dengan tugas kerja. Ihwal ini ditandai oleh tiga dimensi utama: semangat, dedikasi, dan ketertarikan mendalam pada pekerjaan. *Vigor* merujuk pada energi tinggi dan resiliensi selama bekerja, *dedication* menggambarkan keterlibatan penuh secara emosional dan memiliki makna atas pekerjaan, sedangkan *absorption* menggambarkan fokus penuh dan kesulitan dalam memisahkan diri dari pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2004).

Pada hal kesehatan, khususnya pada perawat, *Work Engagement* penting karena perawat sering dihadapkan pada tantangan fisik dan emosional yang tinggi, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Meneliti *Work Engagement* pada perawat menjadi menarik karena tingkat keterlibatan kerja yang tinggi di kalangan perawat berkorelasi dengan berbagai hasil positif, seperti peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, serta penurunan *burnout* dan *turnover* (Bakker et al., 2008). Perawat yang terlibat secara aktif dalam pekerjaan cenderung lebih tahan terhadap stres, lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas harian, dan memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi. Atas dasar itulah, pemahaman akan aspek yang memengaruhi keterlibatan kerja pada perawat dapat membantu rumah sakit dan institusi kesehatan demi menghadirkan tempat kerja yang mendukung sehingga bukan sekadar meningkatkan kinerja perawat, melainkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Penelitian ini memiliki implikasi krusial bagi rumah Sakit XYZ, terutama dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja, memastikan pemberdayaan secara

psikologis yang baik pada perawat, meningkatkan kepuasan kerja, dan meningkatkan keterlibatan perawat serta memaksimalkan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan dan intervensi yang lebih baik dalam mendukung perkembangan rumah sakit dan kesejahteraan perawat. Dengan mengacu kepada uraian yang sudah dijelaskan pada paragraf-paragraf sebelumnya, hal tersebut mendorong dan menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengaruh *Quality of Work Life, Psychological Empowerment* Terhadap *Work Engagement* Yang Dimediasi Oleh *Job Satisfaction* (Studi Empiris Pada Perawat Rumah Sakit XYZ)”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan hal yang sudah disampaikan, peneliti merumuskan pertanyaan, yaitu:

1. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?
2. Apakah *Psychological Empowerment* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?
3. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?
4. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?
5. Apakah *Psychological Empowerment* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?

6. Apakah *Quality of Work Life* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?
7. Apakah *Psychological Empowerment* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Relevan dengan identifikasi permasalahan pada poin sebelumnya, penulisan tesis ini bertujuan guna:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif *Psychological Empowerment* terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif *Job Satisfaction* terhadap *Work Engagement* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif *Psychological Empowerment* terhadap *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.
6. Untuk mengetahui pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.

7. Untuk mengetahui pengaruh positif *Psychological Empowerment* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan tesis ini bermanfaat secara:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, temuan studi ini bisa dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan paramater dalam melaksanakan studi lanjutan mengenai kualitas kehidupan kerja dan *Psychological Empowerment* terhadap keterlibatan kerja yang diperantarai oleh kepuasan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti mengharapkan supaya temuan studi ini bisa berguna bagi manajemen di Rumah Sakit XYZ di Tangerang supaya bisa memastikan faktor yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja dan *Psychological Empowerment* terhadap keterlibatan kerja yang diperantarai oleh kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang supaya dapat mengantisipasi terjadinya hal tersebut dan bisa menjadi sumber informasi maupun untuk mengevaluasi tindakan lanjutan di masa depan.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam studi ini, tiap bab dibahas secara terperinci, dengan tujuan membuat penulisan lebih terang benderang serta lebih mudah dipahami. Uraian ini tetap mempertahankan hubungan antarbagian. Penjelasan ihwal struktur penulisan

dalam studi ini ialah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup penjelasan tentang asal usul penelitian, permasalahan yang diteliti beserta variabel yang dianalisis, uraian tentang pertanyaan penelitian atau yang sering disebut sebagai pertanyaan riset, tujuan dari penelitian, kegunaan dari hasil penelitian, dan akhirnya adalah struktur yang dipakai dalam penyusunan menyusun laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab dua membahas teori maupun tinjauan literatur yang mendasari dan mendukung penelitian, memanfaatkan wawasan dari berbagai ahli dan penelitian sebelumnya mengenai *human resource management* dan turunannya, termasuk kualitas kehidupan kerja, pemberdayaan psikologis, keterikatan kerja, dan kepuasan kerja. Selanjutnya merumuskan hipotesis dan membangun model penelitian yang disebut juga kerangka konseptual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga menguraikan objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, definisi operasional variabel, populasi ataupun sampel, hal temporal dan spasial penelitian, metodologi pengumpulan data, penilaian validitas maupun reliabilitas instrumen, serta olah data dan teknik analisis yang memanfaatkan PLS-SEM dalam tesis.

BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat menjelaskan analisis data maupun temuan penelitian, meliputi profil responden dan analisis penelitian deskriptif, termasuk skor minimum, maksimum, *mean*, dan standar deviasi. Selanjutnya melakukan investigasi

penelitian menggunakan PLS-SEM, termasuk analisis inferensial yang melibatkan pengujian model dalam dan luar, serta diskusi berdasarkan hasil analisis data.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi konklusi yang peneliti dapat melalui analisis maupun pembahasan temuan penelitian, implikasi pengelolaan, keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian masa depan.

