

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan elemen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan yang memainkan peran strategis dalam memastikan masyarakat memperoleh layanan medis yang aman, efektif, serta berkelanjutan. Berdasarkan laporan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), jumlah rumah sakit di Indonesia, baik milik pemerintah maupun swasta, terus menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Tren ini mencerminkan tumbuhnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mudah dijangkau. Namun, bersamaan dengan pertumbuhan tersebut, tantangan dalam pengelolaan rumah sakit juga menjadi lebih kompleks, khususnya dalam hal manajemen sumber daya manusia yang berperan sentral dalam pemberian layanan.

Sebagai pusat pemerintahan dan ibu kota negara, DKI Jakarta menghadapi tantangan pelayanan kesehatan yang lebih rumit dibandingkan dengan daerah lain. Rumah sakit di wilayah ini tidak hanya memberikan pelayanan bagi warga lokal, tetapi juga menjadi rujukan dari daerah sekitarnya. Hal ini berdampak pada meningkatnya volume pelayanan serta tingginya beban kerja bagi tenaga kesehatan, terutama perawat (Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2023). Dalam konteks tersebut, pengelolaan

tenaga keperawatan yang efektif menjadi sangat penting untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Perawat adalah tenaga kesehatan yang berperan langsung dalam pelayanan pasien. Selain menjalankan tugas-tugas klinis, mereka juga memiliki peranan penting dalam komunikasi, empati, pengambilan keputusan, dan kerja sama antarprofesi. Oleh karena itu, kinerja perawat merupakan cerminan dari kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Kinerja yang baik dari tenaga keperawatan dapat meningkatkan keselamatan pasien, efisiensi dalam operasional, serta kepuasan pengguna layanan.

Gou et al. (2024) menyatakan bahwa kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja yang penuh tekanan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan keterbatasan sumber daya seringkali mengurangi tingkat kewaspadaan dan efektivitas kerja. Perawat yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah, memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan menunjukkan performa kerja yang lebih stabil. Ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi dapat menyebabkan kelelahan emosional, burnout, bahkan dorongan untuk meninggalkan profesi. Oleh karena itu, keseimbangan kerja dan kehidupan (*work-life balance/WLB*) merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Penelitian oleh Wijaya dan Suwandana (2022) mendukung hal ini, dengan temuan bahwa *WLB* berdampak positif terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat, terutama di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi seperti rumah sakit umum daerah.

Tingginya tingkat komitmen individu turut mendorong perawat untuk memberikan kontribusi maksimal, tetap bertahan dalam organisasi, serta menunjukkan loyalitas meskipun menghadapi kondisi kerja yang menantang. Oleh sebab itu, *organizational commitment* menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja perawat. Penelitian oleh Loan (2020) dan Judi et al. (2025) mengungkapkan bahwa komitmen terhadap organisasi secara signifikan berkorelasi positif dengan kepuasan kerja dan peningkatan performa, terutama di sektor layanan kesehatan.

Sebagai salah satu rumah sakit rujukan tingkat menengah di DKI Jakarta, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) X menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga mutu layanan, terutama di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat. Salah satu permasalahan utama berkaitan dengan struktur kepegawaian perawat yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN. Di bawah pengelolaan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, mayoritas tenaga keperawatan di RSUD tersebut berasal dari kalangan Non-ASN karena terbatasnya formasi ASN. Dalam praktiknya, perawat Non-ASN memegang peran sentral dalam pelayanan sehari-hari, mengingat jumlah mereka yang dominan dan intensitas kontak langsung dengan pasien yang lebih tinggi. Data dari DPRD DKI Jakarta mencatat bahwa sekitar 14.000 tenaga honorer, termasuk perawat, tersebar di berbagai fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah, sementara jumlah ASN jauh lebih sedikit (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2023). Ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan dampak

terhadap kepuasan kerja, kestabilan emosional, serta tingkat komitmen terhadap organisasi, mengingat status kepegawaian turut memengaruhi akses terhadap hak-hak kerja dan rasa aman dalam bekerja. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kesejahteraan tenaga keperawatan, termasuk aspek kepuasan kerja dan dukungan dari organisasi, memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan keperawatan (Hasanah et al., 2022). Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh *organizational commitment* dan *work-life balance* terhadap kinerja perawat Non-ASN di RSUD X, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, menjadi relevan untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui optimalisasi kinerja tenaga keperawatan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
<i>The Relationship Between Nurses' Quality of Work-Life on Organizational Loyalty and Job Performance in Saudi Arabian Hospitals: A Cross-Sectional Study</i> (Al-Dossary, 2022).	<i>Quality of work-life, organizational loyalty, job performance</i>	<i>Quality of Work-Life</i> memiliki pengaruh signifikan positif terhadap <i>organizational loyalty</i> . <i>Quality of Work-Life</i> juga berpengaruh signifikan positif terhadap <i>job performance</i> . <i>Organizational loyalty</i> menjadi faktor penting yang dapat diperkuat melalui peningkatan kualitas kehidupan kerja, yang pada akhirnya juga berkontribusi pada kinerja.
<i>The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction</i> (Loan, 2020).	<i>Organizational commitment, job satisfaction, job performance</i>	<i>Organizational commitment</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i> , <i>Job satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i> , <i>Organizational commitment</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i> , dan <i>job satisfaction</i>

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
		terbukti memediasi hubungan antara <i>organizational commitment</i> dan <i>job performance</i>
<i>The Role of Job Satisfaction, Work-life Balance on the Job Performance of Female Nurses at Local General Hospital</i> (Wijaya & Suwandana, 2022).	<i>Work-life balance, job satisfaction, job performance</i>	<i>Work-life balance</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job satisfaction</i> . <i>Work-life balance</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i> . <i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i> . Serta, <i>job satisfaction</i> memediasi secara signifikan pengaruh <i>work-life balance</i> terhadap <i>job performance</i>
<i>Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors</i> (Susanto, et al., 2022)	<i>Work-life balance, job satisfaction, job performance, family-supportive supervisor behaviors.</i>	<i>Work-Life Balance</i> secara positif memengaruhi <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Job Performance</i> . <i>Job Satisfaction</i> secara parsial memediasi hubungan antara <i>Work-Life Balance</i> dan <i>Job Performance</i> . <i>Family-Supportive Supervisor Behaviors</i> memoderasi hubungan antara <i>Work-Life Balance</i> dan <i>Job Performance</i> , serta antara <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Job Performance</i> . Interaksi antara <i>Family-Supportive Supervisor Behaviors</i> dan <i>Work-Life Balance</i> memperkuat hubungan positif antara <i>Work-Life Balance</i> dan <i>Job Performance</i> , sekaligus meningkatkan dampak dari <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i> .
<i>Effect of Work Life Balance on Job Satisfaction and Employee Commitment Among Female Nurses in Some Selected Hospitals in the Cape Coast Metropolis.</i> (Adu-Gyamfi, 2022)	<i>Work-life balance, job satisfaction, employee commitment</i>	<i>Work-life balance</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job satisfaction</i> dan <i>employee commitment</i> di kalangan perawat perempuan. Hasil menunjukkan bahwa ketika keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi terjaga, perawat merasa lebih puas dengan pekerjaannya dan lebih berkomitmen terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Merujuk pada Tabel 1.1, sejumlah faktor organisasional telah diidentifikasi sebagai determinan utama dalam memengaruhi kinerja perawat, di antaranya *organizational commitment* dan *work-life balance*. *Organizational commitment* merepresentasikan sejauh mana karyawan memiliki keterikatan emosional, rasa memiliki, serta partisipasi aktif terhadap institusinya. Faktor ini terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kinerja perawat dalam lingkungan rumah sakit (Al-Dossary, 2022).

Sementara itu, *work-life balance* memegang peranan penting dalam menciptakan keseimbangan antara aspek pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang berdampak pada kondisi psikologis, kepuasan kerja, dan secara tidak langsung terhadap kinerja. Penelitian oleh Wijaya dan Suwandana (2022) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa keseimbangan kerja dan kehidupan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan performa perawat perempuan. Selain itu, kepuasan kerja berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara *work-life balance* dan kinerja, menandakan bahwa *job satisfaction* memperkuat pengaruh keseimbangan hidup terhadap pencapaian kinerja. Dengan demikian, hasil tersebut menegaskan bahwa *work-life balance* tidak hanya berkontribusi langsung terhadap *job satisfaction*, tetapi juga berdampak pada peningkatan *job performance* melalui peran mediasi kepuasan kerja.

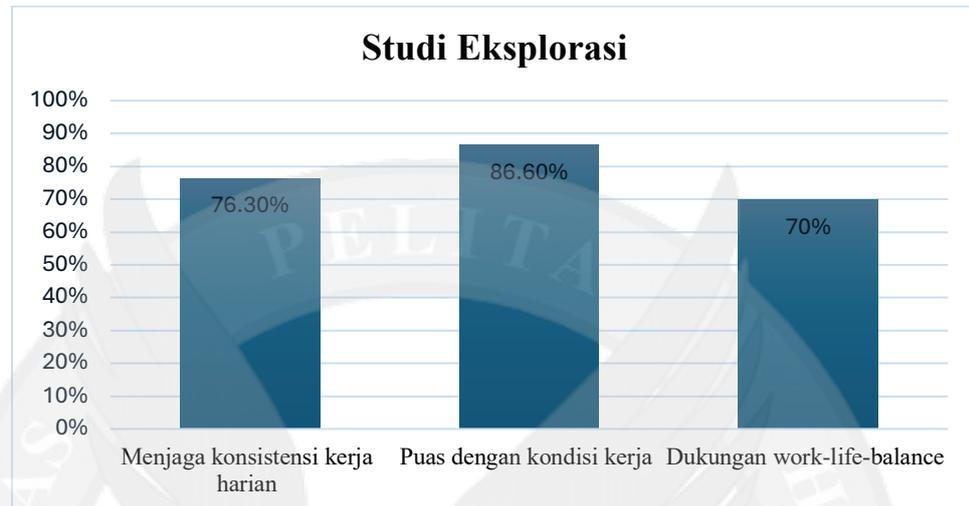
Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Adu-Gyamfi (2022), yang mengungkapkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen karyawan, khususnya

pada perawat perempuan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keseimbangan antara tanggung jawab profesional dan kehidupan pribadi dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab moral perawat untuk terus berkontribusi dalam organisasi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas serta meningkatkan kinerja mereka.

Hal serupa diungkapkan oleh Loan (2020), yang menyatakan bahwa *organizational commitment* secara langsung memengaruhi *job performance*, dengan *job satisfaction* berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai keterkaitan antara komitmen terhadap organisasi, keseimbangan kehidupan kerja, dan kepuasan kerja menjadi krusial dalam rangka meningkatkan performa perawat di lingkungan rumah sakit.

Lebih lanjut, studi di sektor lain seperti usaha kecil dan menengah (UKM) juga memberikan dukungan terhadap pentingnya *work-life balance* dalam mendorong performa kerja karyawan. Susanto et al. (2022) meneliti kelompok karyawan di UKM dan menemukan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berkontribusi positif terhadap *job satisfaction* dan *job performance*. Karyawan yang merasakan keseimbangan yang baik antara peran profesional dan kehidupan pribadi cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang selanjutnya meningkatkan efektivitas kerja mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan terhadap pengelolaan beban kerja dan tanggung jawab pribadi dapat meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan performa secara keseluruhan.

Dengan demikian, keseimbangan kerja-hidup menjadi strategi penting dalam meningkatkan hasil kerja karyawan, termasuk di sektor UKM.



Gambar 1.1 Hasil Studi Eksplorasi terhadap 30 Perawat Non-ASN di RSUD X Jakarta

Sumber: Hasil Pengolahan Data Studi Eksplorasi (2025)

Berdasarkan Gambar 1.1, telah dilakukan uji eksplorasi terhadap 30 perawat Non-ASN di RSUD X Jakarta, dengan hasil ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan mampu menjaga konsistensi kinerja harian (76,30 %), merasa puas terhadap kondisi kerja yang mendukung kinerja (86,60 %), serta merasakan dukungan dari *work-life balance* (70 %). Meskipun secara umum responden menunjukkan tingkat kepuasan dan komitmen yang tinggi, hasil eksplorasi juga mengungkap adanya kelompok yang mengalami kesulitan dalam menjaga konsistensi kinerja harian serta tidak merasakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hasil studi juga menemukan terdapat inkonsistensi jawaban antara persepsi dan realitas kinerja, di mana sebagian responden mengaku tetap produktif

dan konsisten meski tingkat kepuasannya rendah, tingkat kepuasannya tinggi namun tidak mampu menjaga konsistensi harian, ataupun sebaliknya. Ketimpangan persepsi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor internal seperti *organizational commitment* dan *work-life balance* tidak selalu berbanding lurus dengan kinerja aktual perawat. Fenomena tersebut menandakan potensi penurunan *job performance* yang belum banyak dikaji dalam konteks rumah sakit pemerintah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis secara mendalam pengaruh *organizational commitment* dan *work-life balance* terhadap *job performance* perawat RSUD X Jakarta, dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data bagi manajemen rumah sakit.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia khususnya di bidang pelayanan kesehatan, serta berfungsi sebagai dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perawat secara berkelanjutan (Robbins & Judge, 2019).

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat disusun beberapa pertanyaan penelitian, yang meliputi :

- 1) Apakah *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 2) Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 3) Apakah *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 4) Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 5) Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 6) Apakah *job satisfaction* memediasi pengaruh positif antara *organizational commitment* dan *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?
- 7) Apakah *job satisfaction* memediasi pengaruh positif antara *work-life balance* dan *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *organizational commitment* terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *work-life balance* terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 3) Untuk mengkaji pengaruh positif dan signifikan *organizational commitment* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 4) Untuk mengkaji pengaruh positif dan signifikan *work-life balance* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *job satisfaction* terhadap *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 6) Untuk mengevaluasi peran mediasi positif *job satisfaction* dalam hubungan antara *organizational commitment* dan *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.
- 7) Untuk mengevaluasi peran mediasi positif *job satisfaction* dalam hubungan antara *work-life balance* dan *job performance* perawat di Rumah Sakit Umum Daerah X Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan, baik dalam ranah praktik manajerial maupun dalam pengembangan ilmu akademik. Secara praktis, temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah X di Jakarta dalam menyusun kebijakan strategis yang bertujuan untuk memperkuat *organizational commitment* dan meningkatkan *work-life balance* di kalangan tenaga keperawatan. Peningkatan kedua aspek tersebut diharapkan mampu mendorong tercapainya tingkat *job satisfaction* yang optimal, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja perawat.

Dari sisi akademik, studi ini berpotensi memperluas wawasan keilmuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi teoritis dan landasan untuk studi-studi lanjutan yang mengkaji variabel-variabel seperti *job satisfaction*, *work-life balance*, dan *organizational commitment*, serta hubungannya dengan performa individu dalam organisasi sektor publik, terutama rumah sakit.

1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mencakup dua *independent variable*, yaitu *organizational commitment* dan *work-life balance*, satu *mediating variable*, yaitu *job satisfaction*, serta satu *dependent variable*, yaitu *job performance*. Subjek dalam penelitian ini adalah perawat, dengan status kepegawaian Non-ASN, yang telah bekerja sekurang-kurangnya selama satu tahun di Rumah Sakit Umum Daerah X di Jakarta pada tahun 2025.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab dan beberapa sub-bab yang dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas secara mendalam latar belakang yang melandasi pemilihan topik penelitian, dengan fokus pada urgensi *organizational commitment* dan *work-life balance* dalam mendukung peningkatan *job performance* perawat, serta mengkaji peran mediasi dari *job satisfaction*. Selain itu, bab ini juga memuat perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, batasan studi, serta sistematika penulisan keseluruhan dari laporan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab berikutnya disajikan tinjauan pustaka yang membahas teori-teori yang relevan dengan variabel utama dalam penelitian ini, yaitu *organizational commitment*, *work-life balance*, *job satisfaction*, dan *job*

performance. Penjabaran meliputi pengertian konsep, dimensi dari masing-masing variabel, serta ringkasan hasil-hasil studi terdahulu yang mendukung keterkaitan antarvariabel. Bab ini juga menyajikan penyusunan kerangka konseptual, perumusan hipotesis, dan pemodelan penelitian yang dijadikan dasar analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian menguraikan pendekatan penelitian dan langkah-langkah teknis yang diterapkan dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Cakupan pembahasan meliputi paradigma penelitian, jenis dan desain penelitian, populasi dan teknik penarikan sampel, serta unit analisis yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan metode pengumpulan data, alat ukur, definisi operasional variabel, serta prosedur analisis data yang digunakan, termasuk pengujian reliabilitas dan validitas model dengan metode statistik kuantitatif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan menyajikan temuan dari analisis data yang dikumpulkan dari responden, yakni para perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah X di Jakarta. Bagian ini dimulai dengan profil responden, dilanjutkan dengan analisis deskriptif setiap variabel penelitian. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis menggunakan pendekatan *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), dan hasilnya diinterpretasikan secara kritis untuk menilai pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel, termasuk peran mediasi dari *job satisfaction*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Kesimpulan dan Saran merupakan bab penutup yang merangkum kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, serta memberikan implikasi praktis bagi pihak manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan kinerja perawat. Di samping itu, dijelaskan pula keterbatasan studi yang dihadapi selama proses penelitian dan diberikan saran untuk penelitian di masa mendatang agar dapat memperluas atau memperdalam eksplorasi atas variabel-variabel yang diteliti.

