

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA,
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT IGD DI RSU
PAKUWON SUMEDANG** *Qu*



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Annissa Putri Utami Noeradiana

2015120039

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORKSTRESS
ON JOB SATISFACTION OF EMERGENCY ROOM'S
NURSES IN PAKUWON HOSPITAL SUMEDANG**

Ann



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By:

Annissa Putri Utami Noeradiana

2015120039

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2018

BANDUNG

2019

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN UNTUK DISIDANGKAN
PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, TERHADAP
KEPUASAN KERJA PERAWAT IGD DI RSU PAKUWON
SUMEDANG**

Oleh:
Annissa Putri Utami Noeradiana
2015120039

Bandung, Mei 2019

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi

Ko-Pembimbing Skripsi

Sapta Dwikardana, Ph. D.

Angela Teressia, S.IP., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Annissa Putri Utami Noeradiana
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 16 April 1997
NPM : 2015120039
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Terhadap Kepuasan Kerja Perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Sapta Dwikardana, Ph. D. dan Angela Teressia, S.IP., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*Plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

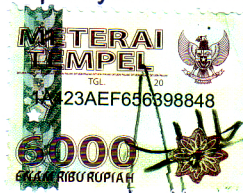
Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, Mei 2019

Dinyatakan tanggal : 15 Mei 2019

Pembuat pernyataan : Annissa Putri



(Annissa Putri Utami Noeradiana)

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai instansi pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan yang mempunyai tugas untuk memperhatikan kebutuhan pasien, merawat pasien, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Setiap rumah sakit memiliki berbagai pelayanan, salah satunya IGD yang harus siap siaga selama 24 jam karena, IGD adalah tempat pertama yang dituju oleh setiap pasien yang berada dalam keadaan darurat sehingga secepat mungkin. Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang bekerjasama dengan fasilitas BPJS dan pengguna BPJS yang datang berobat cukup banyak, total perawat sebanyak 118 orang dan khusus untuk bagian IGD rumah sakit ini mempunyai 14 orang perawat. Hal tersebut menjadikan sebuah tuntutan yang membuat kerja perawat IGD tergolong berat.

Setiap perawat yang merasakan beban kerja berlebih akan membuat perawat mengalami stres saat bekerja dan salah satu dampak dari stres kerja akan menurunkan kepuasan kerja mereka, yang dimana kepuasan kerja terpenuhi akan membuat perawat bekerja dengan sebaik mungkin begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui pengaruh antara beban kerja, stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat IGD di Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang dengan menggunakan teori *Herzberg's two factor* untuk mengetahui kepuasan perawat melalui faktor *Hygiene* dan *Motivation* walaupun adanya beban kerja dan stres kerja yang dialami.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan studi kasual kemudian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh perawat IGD RSU Pakuwon Sumedang. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap stres kerja yang berarti, setiap beban kerja meningkat maka stres kerja pun meningkat. Kemudian stres kerja berpengaruh signifikan secara negatif terhadap kepuasan kerja, maka setiap peningkatan stres kerja akan mengalami penurunan pada kepuasan kerja. Beban kerja pun berpengaruh signifikan secara negatif terhadap kepuasan kerja, sehingga setiap beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan menurun.

Kata kunci: Beban kerja, Stres kerja, Kepuasan kerja

ABSTRACT

Hospital is a health-service oriented business engaged in customer's health which has the task to pay attention to the needs, care, and provide good service to its patients. Each hospital has a variety of services, emergency room (er) is one of such service which prepared to operates for 24 hours, er is the first place aimed by every patient who is in need of an emergency care. As a health-service provider that welcomes customers with BPJS, Pakuwon General Hospital Sumedang must serve considerable amount of customers. To back this up, pakuwon general hospital sumedang has a total of 118 nurses premises wide, and 14 of them assigned in the emergency room. This pressing condition demands a great deal of dedication and expertise from the appointed nurse team.

Each resident nurse subjected to excessive workload will lead to work stress, and this workstress will decrease nurses' job satisfaction. It is known that when job satisfaction is fulfilled then the condition will generate a good work amongst the workers and vice versa. Therefore, the purpose of this study was to find out the effect of workload and workstress in relation to job satisfaction of ER nurses at Pakuwon General Hospital Sumedang utilizing Herzberg's two-factor theory to determine satisfaction level of the nurses with Hygiene and Motivation as the factors despite off their endured workload and work stress.

This research was conducted using quantitative method and casual study by distributing questionnaires to every emergency room's nurse at Pakuwon General Hospital Sumedang. Resulting that workload is positively affecting workstress, work stress is rising along with intensified workload, and this workstress negatively affecting work satisfaction, satisfaction decreased along with escalating workstress. workload is also negatively affecting work satisfaction, rising workload will decrease work satisfaction accordingly.

Keywords: Workload, Workstress, Job satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat serta anugrah-Nya dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Terhadap Kepuasan Kerja Perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang**". Proses penulisan skripsi yang dilalui oleh penulis tidak mudah. Sehingga penulis banyak diberi berbagai bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis melewati segala hambatan dalam proses penulisan skripsi ini. Diantara nya adalah kepada :

1. Kedua orang tua yaitu Adi Cahyo dan Erna Yuliana, atas segala pengorbanan, doa, kasih sayang, dan juga perhatian yang diberikan tanpa henti. Terima kasih karena selalu memberikan semangat dan doa dalam setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan terutama dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua adik penulis, Daffa dan Raffa yang selalu memberikan dukungan dan keyakinan untuk segera menyelesaikan studi di kampus Unpar ini.
3. Bapak Sapta Dwikardana, Ph. D. dan Ibu Angela Teresia, S.IP., M.M, terima kasih atas segala bantuan, motivasi, dan waktu yang diberikan selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Inge Barlian, Dra., Ak., M. Sc. selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dari semester awal hingga semester akhir ini.
5. Ibu Dr. Istiharini, CMA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan
6. Targa Wishnugraha Sumantri, yang selalu mendengar keluh kesah, meyakinkan penulis, dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi bagi penulis dalam mencapai cita – cita ini.
7. Alizka dan Fitriani, sebagai sahabat terbaik penulis yang selalu mengingatkan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Ulva, Sylviana, Resti, Sanya, Fikri, Azka, Vira, Citra, Keisa, dan Aca, sebagai sahabat – sahabat SMA penulis yang selalu menghibur dan memotivasi selama penyelesaian skripsi ini.

9. Mayesta Dewi dan Thufail, sebagai sahabat kampus yang selalu menghadapi bimbingan bersama dan membantu, mendukung, memotivasi penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat penulis selama masa perkuliahan Silvia, Selly, Yusinta, Zahra, Nadelia, Bella, Hanifa, Intania, Rosaline, Dinda Putri, Dindaman, Novia, Dheazy, Shahnaz, Adirahman, Mirza, Zacky, Ozi, Bramantyo, dan Rizky Akbar yang menghibur, memberikan dukungan, motivasi, dan mendengar keluh kesah penulis selama proses perkuliahan.
11. Keluarga besar Manajemen Unpar 2015 lainnya yang telah menjadi rekan seperjuangan penulis selama masa perkuliahan.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa, semangat, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
13. Dan juga semua cerita yang tidak bisa dituliskan dan dilupakan, terima kasih untuk semuanya.

Semoga Allah SWT membalas dan melimpahkan karunia dan rahmat-Nya atas kebaikan dalam memberikan bantuan tenaga juga pikiran yang telah diberikan oleh semua pihak. Akhir kata, besar harapan bahwa skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi yang membacanya.

Bandung, Mei 2019

Annissa Putri Utami Noeradiana

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Beban Kerja	9
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	9
2.2 Stres Kerja	10
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	10
2.2.2 Faktor Stres Kerja	11
2.2.3 Penyebab Stres Kerja	11
2.2.4 Dampak Stres Kerja.....	11
2.3 Kepuasan Kerja.....	12
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	12
2.3.2 Faktor Kepuasan Kerja	12
2.4 Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja.....	13
2.5 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja	13

2.6 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	14
2.7 Peneliti Terdahulu	14
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	16
3.1 Metode Penelitian.....	16
3.2 Teknik Pengumpulan Data	16
3.3 Populasi	17
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	17
3.5 Teknik Pengolahan Data	21
3.6 Uji Instrumen	21
3.6.1 Uji Validitas	21
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.6.3 Uji Normalitas	24
3.6.4 Uji Multikolinieritas	25
3.6.5 Uji Heteroskedastisitas	25
3.7 Objek Penelitian	26
3.7.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Analisis Karakteristik Responden	28
4.2 Analisis Beban Kerja	30
4.3 Analisis Stres Kerja	34
4.4 Analisa Kepuasan Kerja	42
4.5 Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	53
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.5.2 Uji Model Penelitian.....	57
4.5.3 Analisis Hipotesis Regresi Sederhana Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.....	59
4.5.4 Analisis Hipotesis Regresi Berganda Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	60

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	70
RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien IGD 2012 - 2018	2
Tabel 2.1 Tabel Peneliti Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	17
Tabel 3.2 Skala Likert Interval (Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja)	21
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja	22
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Stress Kerja	22
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	23
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian	24
Tabel 4.1 Usia Responden	28
Tabel 4.2 Lama Bekerja Responden.....	29
Tabel 4.3 Hasil Sub – Variabel Faktor Eksternal Beban Kerja.....	30
Tabel 4.5 Hasil Tingkat Keseluruhan Variabel Beban Kerja	33
Tabel 4.6 Hasil Sub – Variabel <i>Role Ambiguity and Conflict Role</i>	34
Tabel 4.7 Hasil Sub – Variabel Kelebihan Beban Kerja.....	35
Tabel 4.8 Hasil Sub – Variabel Tanggung Jawab atas Orang Lain	36
Tabel 4.9 Hasil Sub – Variabel Perkembangan Karier	37
Tabel 4.10 Hasil Sub – Variabel Kurangnya Kohesi Kelompok	38
Tabel 4.11 Hasil Sub – Variabel Karakteristik Tugas	39
Tabel 4.12 Hasil Sub – Variabel Pengaruh Kepemimpinan.....	40
Tabel 4.13 Hasil Tingkat Keseluruhan Variabel Stres Kerja	41
Tabel 4.14 Hasil Sub – Variabel Prestasi.....	42
Tabel 4.14 Hasil Sub – Variabel Pengakuan.....	43
Tabel 4.15 Hasil Sub – Variabel Pekerjaan Itu Sendiri	44
Tabel 4.16 Hasil Sub – Variabel Tanggung Jawab.....	45
Tabel 4.17 Hasil Sub – Variabel Pengembangan Individu.....	46
Tabel 4.18 Hasil Sub – Variabel Kompensasi	47
Tabel 4.19 Hasil Sub – Variabel Kondisi Kerja.....	48
Tabel 4.20 Hasil Sub – Variabel Kebijakan dan Adminstrasi Perusahaan.....	49
Tabel 4.21 Hasil Sub – Variabel Hubungan Antar Pribadi	50
Tabel 4.23 Hasil Tingkat Keseluruhan Variabel Kepuasan Kerja	52
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas Regresi Linier Sederhana.....	53
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas.....	55

Tabel 4.27 Besaran Hasil Regresi Variabel X terhadap Variabel Y	57
Tabel 4.28 Besaran Hasil Regresi Variabel X dan Y terhadap Variabel Z	57
Tabel 4.29 Hasil Uji Model Penelitian.....	58
Tabel 4.30 Tabel Hasil Uji t Regresi Sederhana	59
Tabel 4.31 Hasil Uji F (ANOVA) Regresi Berganda	60
Tabel 4.32 Hasil Uji t Regresi Berganda	60
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian	7
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar 4.2 Model Uji Variabel Intervening	57
Gambar 4.3 Besar Pengaruh Model Uji	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Beban Kerja
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Stres Kerja
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja
- Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja
- Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden Variabel Beban Kerja
- Lampiran 9. Hasil Jawaban Responden Variabel Stres Kerja
- Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang besar dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan (Republik Indonesia, 2009) Pasal 1 tentang ketentuan umum Rumah Sakit, dijelaskan pengertian Rumah Sakit dan Pasien sebagai berikut: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pada 1 Januari 2014, dengan adanya program pemerintah yang dinamakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan dilindungi oleh Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang membuat setiap rumah sakit dapat bekerjasama dengan program pemerintah ini. Ketika rumah sakit bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, pasien yang datangpun bisa menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan ini. Dilihat dari data BPJS Kesehatan tercatat jumlah peserta pada tahun 2014 sebanyak 133.423.653 jiwa, pada tahun 2015 mencapai 156.790.287 jiwa, dan tahun 2016 menyentuh 171.939.254 jiwa, terjadi peningkatan lagi pada tahun 2017 mencapai 187.982.949 jiwa (Tempo, 2018). Sementara itu, tidak hanya ditahun tersebut pada tanggal 1 September 2018 peserta BPJS mencapai 201.660.548, dan peningkatan jumlah peserta terjadi lagi pada 1 Februari 2019 sebanyak 217.549.455 jiwa (Tempo, 2019).

Program BPJS Kesehatan ini terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari program ini adalah biaya kesehatan atau iuran yang murah, BPJS Kesehatan terdapat perlindungan dari undang – undang dan peraturan pemerintah yang mewajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia menjalankan program BPJS Kesehatan, serta BPJS Kesehatan menjamin dan melindungi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan seumur hidup. Disamping kelebihan tersebut, BPJS Kesehatan menyimpan beberapa kekurangan yang mungkin diakibatkan karena sistem yang masih baru dan masih diperbaiki terus

menerus, diantaranya terdapat metode berjenjang saat melakukan klaim, layanan BPJS Kesehatan hanya bisa melindungi masyarakat program BPJS di wilayah Indonesia, serta dalam pelayanan terdapat antrian yang sangat panjang ketika melakukan pendaftarann dan melakukan perubahan data ketika masyarakat pengguna program BPJS Kesehatan akan berobat ke rumah sakit hingga terdapat antrian yang sangat panjang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di kota Sumedang. Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang mulai beroperasi yaitu sejak 11 Oktober tahun 1999. Rumah Sakit Umum Pakuwon saat ini merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang sudah terakreditasi di Kota Sumedang, yang di maksud rumah sakit tipe C yaitu dimana rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, dan pelayanan kebidanan atau kandungan. Peningkatan peserta BPJS tiap tahunnya, berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah pasien dirumah sakit. Kenaikan jumlah pasien pun terlihat di RSUD Pakuwon ini semenjak berlakunya program BPJS Kesehatan tersebut.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien IGD 2012 - 2018

	TAHUN PELAYANAN	JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN IGD
Sebelum Bekerja Sama dengan BPJS	2012	8552
	2013	9298
Setelah Bekerja Sama dengan BPJS	2014	11550
	2015	12640
	2016	12922
	2017	13207
	2018	15353

Sumber: Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang

Dilihat dari data tersebut, bahwa peningkatan jumlah pasien terjadi semenjak 5 tahun terakhir ini khususnya di bagian IGD. Dan disesuaikan dengan wawancara manajer HRD yang menyatakan bahwa semenjak adanya program BPJS membuat jumlah pasien yang melonjak menjadi sangat banyak. Semua poli spesialis, loket, rawat inap dan rawat jalan memiliki pasien yang banyak

setiap hari nya untuk program BPJS terutama di bagian IGD. Terlihat pada saat loket pendaftaran dan loket administrasi yang ada, terdapat 3 loket untuk pasien BPJS dan 1 loket untuk pasien umum. Antrian yang sangat panjang sudah ada dari 1 jam sebelum loket pendaftaran dibuka dan 3 loket BPJS selalu terjadi antrian yang sangat panjang hingga ber jam – jam, tapi 1 loket untuk pasien umum tersebut tidak pernah terlihat adanya antrian begitupun di loket administrasi. Banyak pasien dan keluarga pasien yang mengeluh akibat antrian yang panjang ini, padahal loket BPJS ini sudah ditambahkan dari sebelumnya. Selain itu, terjadi antrian di bagian IGD karena banyak pasien yang tidak mendapatkan kamar sehingga ada pasien yang menunggu di IGD selama 1 x 24 jam dan jika ditinjau di rumah sakit lain yang berada di Kota Sumedang semua hal - hal tersebut pasti terjadi, sehingga banyak juga pasien yang tidak mendapatkan kamar. Selain itu, pihak rumah sakit sudah memberikan rujukan untuk pasien yang berada di IGD ketika belum mendapatkan kamar tetapi, mereka tidak mau dirujuk ke rumah sakit yang lain ingin tetap menunggu walaupun mengeluh. Pihak rumah sakit pun sudah berusaha agar pasien tidak perlu menunggu di IGD terlalu untuk mendapatkan kamar, tapi pihak rumah sakit masih kewalahan dan belum memecahkan masalah tersebut. Disamping itu, banyak pasien dan keluarga pasien yang mengeluh kepada perawat akan hal ini sehingga membuat mereka tertekan, dengan kondisi yang penuh dan pasien pun mengeluh membuat para perawat merasa tertekan.

Meningkatnya jumlah pasien membuat perawat merasa terbebani dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Beban kerja perawat dipengaruhi oleh kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata - rata jam perawatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien melebihi dari kemampuan seseorang, keinginan untuk berprestasi kerja, tuntutan pekerjaan tinggi serta dokumentasi asuhan keperawatan (Munandar, 2008) dalam (Haryanti, 2013). Para perawat merasa mereka mengalami beberapa hal tersebut dari sisi jumlah pasien dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas – tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Hart & Staveland (1988) dalam Tarwaka (2015). Perawat dalam menjalankan tugasnya menghadapi berbagai masalah dan keluhan yang dialami oleh pasien ataupun keluarganya. Disamping itu, mereka juga harus fokus kepada pengobatan dan perawatan yang diberikan kepada

pasien keadaan ini dapat menyebabkan berbagai respon fisik dan psikologis yang tidak dapat diabaikan karena akan mempengaruhi rasa kepuasan mereka terhadap pekerjaannya. Respon tersebut membuat perawat merasa dirinya mengalami stress saat bekerja akibat beban kerja dengan pasien yang banyak serta tekanan yang dirasakan oleh dirinya. Stres Kerja menurut Gibson, Ivancevich, & Donnely (2009) adalah *“An adaptive response, mediated by individual differences, that is a consequences of any action, situation, or event that places special demands on a person”*. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat terjadi akibat terlalu banyak di berikannya situasi yang berbeda saat bekerja sehingga harus melakukan perubahan adaptif secara singkat oleh karena itu, karyawan mengalami stres kerja. Dengan hal tersebut akan mempengaruhi terhadap kepuasan kerja saat mereka bekerja di RSUD Pakuwon. Manajer HRD sendiri merasa kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan ini, dari pihak HRD Rumah Sakit Umum Pakuwon itu sendiri mempunyai tujuan untuk mengetahui kepuasan kerja para perawat untuk menjadi bahan evaluasi agar tetap menjaga sumber daya manusia yang ada di RSUD Pakuwon itu sendiri.

Pelayanan dirumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, jenis tenaga yang tersedia, obat, alat kesehatan, dan proses pemberian pelayanan terhadap pasien. Pelayanan yang bermutu dan berkualitas dalam suatu instansi rumah sakit dipengaruhi oleh kepuasan kerja, yaitu salah satunya perawat. Menurut Herzberg (2011) dalam Hasibuan (2017) ciri perilaku yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja. Mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja, dan malas dalam melaksanakan kewajiban terhadap pekerjaan. Rasa tertekan saat bekerja bisa menjadikan kepuasan kerja yang positif atau negatif. Mereka justru bisa termotivasi sehingga memiliki kepuasan kerja yang baik, tetapi bisa juga tercipta kepuasan kerja yang buruk karena mereka merasa tidak senang dan terbebani dengan pekerjaannya tersebut. bisa menjadi positif. Stres dan beban kerja merupakan salah satu aspek yang penting bagi rumah sakit karena mempunyai keterkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang penelitian, maka diajukan perumusan masalah yang akan dibuktikan di dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana beban kerja yang dirasakan perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang?
2. Bagaimana stres kerja yang dirasakan perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang?
3. Bagaimana kepuasan kerja perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja yang dirasakan perawat terhadap stress kerja di RSUD Pakuwon Sumedang?
5. Bagaimana pengaruh stres kerja yang dirasakan karyawan terhadap kepuasan kerja di RSUD Pakuwon Sumedang?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja yang dirasakan perawat terhadap kepuasan kerja di RSUD Pakuwon Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai kepada perumusan masalah secara penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dibuktikan yaitu :

1. Mengetahui beban kerja para perawat di RSUD Pakuwon Sumedang
2. Mengetahui stres kerja yang dirasakan perawat di RSUD Pakuwon Sumedang
3. Mengetahui kepuasan kerja perawat di RSUD Pakuwon Sumedang
4. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stress kerja yang dirasakan para perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang
5. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja para perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang
6. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja para perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini diharapkan manajemen rumah sakit dapat mengetahui seberapa pengaruh beban kerja dan stres kerja pada perawat yang akan berdampak pada kepuasan kerja, sehingga dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan untuk mengatasi kepuasan kerja yang rendah dan dapat mencegah potensi terjadinya rendahnya kepuasan kerja para perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang.

2. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan tentang beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang.

3. Untuk Mahasiswa

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan.

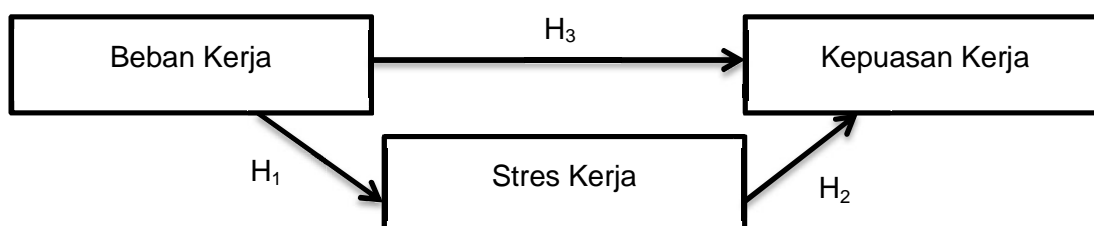
1.5 Kerangka Pemikiran

Rumah sakit sebagai instansi pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan yang mempunyai tugas untuk memperhatikan kebutuhan pasien, merawat pasien, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Setiap rumah sakit memiliki berbagai pelayanan, salah satunya IGD (Instalasi Gawat Darurat) yang harus siap siaga melayani pasien selama 24 jam. IGD merupakan tempat pertama yang dituju oleh pasien yang berada dalam keadaan darurat, pasien yang dilarikan ke IGD adalah pasien darurat yang membutuhkan pelayanan kesehatan secepat mungkin. Tuntutan tersebut membuat beban kerja perawat IGD tergolong berat, beban kerja yang dihadapi perawat tergantung dari jumlah pasien yang ada. Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas – tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Hart & Staveland (1988) dalam Tarwaka (2015). Beban kerja yang berlebih berasal dari tuntutan yang tinggi dari permintaan pasien kepada perawat dan membuat perawat mengalami stres kerja, stres kerja adalah *“An adaptive response, mediated by individual differences, that is a consequences of any action, situation, or event that places special demands on a person”* (Gibson, Ivancevich,

& Donnelly, 2009). Disimpulkan bahwa stres kerja dapat terjadi akibat terlalu banyak di berikannya situasi yang berbeda saat bekerja sehingga harus melakukan perubahan adaptif secara singkat oleh karena itu, karyawan mengalami stres kerja.

Mangkunegara menyatakan bahwa salah satu penyebab stres kerja adalah beban kerja yang dirasakan terlalu berat (Mangkunegara, 2015). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Yo & Surya (2015) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja meningkat maka stres kerja akan meningkat. Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa salah satu dampak stres adalah dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Yo & Surya (2015) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun. Ketika kepuasan kerja perawat terpenuhi, maka mereka akan bekerja dengan sebaik mungkin untuk rumah sakit, menurut Herzberg (2011) dalam Hasibuan (2017) ciri perilaku yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja. Kepuasan kerja tidak akan lepas dari teori dua faktor dari Herzberg, yaitu *Motivator* dan *Hygiene* dan faktor – faktor tersebut yang dapat mempengaruhi terciptanya kepuasan kerja, tetapi bisa juga membuat para perawat justru merasa tidak puas. Dilihat dari situasi yang ada, bahwa banyaknya beban pasien yang menunggu di IGD terlalu lama dan mengeluh akibat penuhnya ruang rawat inap membuat perawat merasa tertekan, sehingga mereka mengalami stres kerja yang berdampak pada kepuasan kerja perawat. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir Penelitian



Maka berdasarkan kerangka pemikiran di atas, ditetapkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H_1 : Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang
- H_2 : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang
- H_3 : Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat IGD di RSUD Pakuwon Sumedang