

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah jenis institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan dasar, rujukan, dan suportif, terlepas dari apakah dioperasikan oleh pemerintah atau masyarakat. Kemampuan rumah sakit dalam menjalankan tugasnya ditunjukkan oleh peningkatan mutu layanan yang diberikan. Sumber daya manusia sejauh ini merupakan faktor terpenting yang memengaruhi mutu layanan medis (Badri, 2020).

Salah satu sumber daya manusia di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan tenaga kesehatan paling penting di rumah sakit karena mereka memberikan perawatan 24 jam sehari. Pasien yang sakit, cedera, atau lanjut usia dirawat, dirawat, didukung, dan dilindungi oleh perawat (Roichah, 2022). Rumah sakit ini menyediakan layanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat (IGD), perawatan kritis, rawat inap, dan rawat jalan. Sebagai komponen penting dari keseluruhan sistem layanan rumah sakit, ruang gawat darurat (IGD) memainkan peran krusial dalam menyediakan perawatan medis yang cepat, tepat, dan menyeluruh (Agustinar, 2021).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan dan keadaan gawat darurat lainnya yang memerlukan penanganan segera, perawatan gawat darurat umum, baik akut maupun kronik (Rukmana, 2021). Selain memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakan prosedur

keperawatan, perawat instalasi gawat darurat (IGD) harus selalu sigap dalam merespons keadaan darurat. Sebagai garda terdepan bagi pasien yang membutuhkan pertolongan medis darurat, kinerja perawat IGD sangatlah penting. Keselamatan pasien dan hasil akhir perawatan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kecepatan, keakuratan, dan tingkat layanan IGD (Ardiyanto & Nurlaily, 2022).

Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu, tergantung pada konteks wewenang dan tanggung jawabnya, dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam visi, tujuan, dan rencana strategis organisasi, sistem manajemen kinerja menggunakan ide-ide manajemen untuk mengelola seluruh sumber daya, sistem, dan staf perusahaan secara sukses dan efisien(Febrianti, 2020).

Menurut Prahmawati & Rahmawati (2021) Gagasan "*Time Saving is Life Saving*", yang menyatakan bahwa waktu adalah nyawa dan setiap tindakan yang dilakukan dalam keadaan darurat harus benar-benar efektif dan efisien, merupakan fondasi kinerja perawat unit gawat darurat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa seorang pasien dapat meninggal dalam hitungan menit. Pada manusia, berhenti bernapas selama dua hingga tiga menit saja dapat berakibat fatal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andriani (2023) Waktu respons dan kinerja pasien UGD terbukti berkorelasi positif di RSUD Batang (96,8%). Sebaliknya, pasien di RSUD Batang menyatakan 30,1% ketidakpuasan, 41,9% kepuasan, dan 28,0% sangat puas terhadap kinerja perawat di unit gawat darurat.

Lingkungan kerja yang lebih kondusif bagi perawat dapat tercipta melalui perawat unit gawat darurat yang berkinerja terbaik. Hal ini berarti perawat lebih termotivasi untuk bekerja ketika tersedia proses kerja dan fasilitas yang lebih baik. Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang mendorong perawat untuk menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh semangat, komitmen, dan tanggung jawab. Motivasi yang kuat akan memotivasi perawat untuk berkinerja terbaik, meningkatkan standar perawatan, dan membantu pemulihan pasien. Di sisi lain, motivasi yang buruk dapat mengakibatkan kelelahan, kualitas perawatan yang lebih buruk, dan bahkan peningkatan kesalahan medis (Nugraha, 2024). Tingkat dorongan yang dimiliki perawat menentukan kualitas kinerja yang akan mereka tunjukkan saat menyempurnakan keterampilan, tugas, dan pekerjaan mereka (Prahmawati & Kurniawan, 2023).

Mengembangkan motivasi perawat untuk menjalani profesinya lebih sulit daripada yang terlihat. Hal ini terbukti di unit keperawatan, di mana beberapa perawat sangat produktif, gigih, dan terampil dalam memberikan asuhan keperawatan. Di sisi lain, beberapa perawat cenderung malas, yang menurunkan produktivitas mereka. Motivasi sangat penting karena ia mendorong, mengarahkan, dan menopang perilaku manusia, mendorong aktivitas yang penuh semangat dan aktif untuk memenuhi keinginan, hasrat, dan kebutuhan untuk bertindak demi mencapai tujuan. Hal ini menunjukkan seberapa termotivasi, intens, dan rela seseorang berkorban demi mencapai suatu tujuan (Pondete & Walean, 2023).

Menurut Putri (2018) dalam penelitiannya mengenai motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah, menjelaskan bahwa faktor-faktor

kepuasan kerja, penghargaan, dan dukungan organisasi berperan besar dalam meningkatkan motivasi kerja perawat. Menurut (Suyanto, 2016), bahwa motivasi yang tinggi pada perawat dapat mengurangi tingkat stres kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menurunkan tingkat absensi serta *turnover* di Rumah Sakit. Setiap perawat harus memiliki motivasi kerja tinggi, karena apabila motivasi kerja perawat tinggi maka semakin baik pula kinerja. Motivasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti penghargaan, pengakuan atas kerja keras, dan tujuan pribadi dalam karir keperawatan. Motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerjanya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam bekerja, perawat sering kali menghadapi berbagai tekanan dan beban kerja yang tinggi, yang berujung pada stres kerja. Menurut (Kusnadi, 2020), stres ini muncul akibat beban kerja yang berlebihan, jam kerja yang panjang, serta tuntutan untuk segera menangani pasien dalam keadaan gawat darurat.

Berdasarkan hasil penelitian Mario & Katuuk (2017), yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado menunjukkan bahwa 56,7% perawat kurang termotivasi dalam bekerja, dibandingkan dengan 43% yang sangat termotivasi. Akibat stres akibat pekerjaan, mayoritas perawat di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado kurang bersemangat dalam bekerja. Kondisi psikologis yang dikenal sebagai "stres kerja" merupakan akibat dari ketidakseimbangan atau perbedaan persepsi individu terhadap tugas yang berkaitan dengan pekerjaannya. Berbagai pengaruh eksternal dapat berdampak positif maupun negatif terhadap tingkat stres perawat terkait pekerjaan. Jika kinerja perawat tidak memenuhi harapan dan tingkat ketidakhadiran mereka tinggi, kinerja mereka akan menurun. Penurunan kinerja dapat disebabkan oleh

stres. Sikap perawat terhadap pasien dan keluarga mereka di tempat kerja akan menurun akibat stres (Ramadhani, 2020).

Perawat yang mengalami stres kerja yang berlebihan cenderung mengalami penurunan motivasi dan kualitas kinerja, serta rentan terhadap masalah psikologis seperti kelelahan emosional (*burnout*) dan penurunan kepuasan kerja. Dalam konteks Rumah Sakit, terutama di unit-unit dengan tekanan tinggi seperti IGD, stres kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien (Kusnadi, 2020). Sebanyak 51% dari 103 perawat yang bekerja di unit gawat darurat sebuah rumah sakit di Irlandia melaporkan mengalami stres di tempat kerja secara berkala atau sangat sering, sementara 37% melaporkan mengalami stres sesekali. Menurut temuan ini, 97% karyawan melaporkan merasa stres saat bekerja, yang menunjukkan bahwa memberikan perawatan darurat sangatlah menegangkan (Zukhra & Muryani, 2019).

Stres kerja pada perawat menurut Lasri (2022) tidak selalu menganggu kualitas kinerja perawat. Karena masa kerja yang lebih lama menjadi salah faktor penyebab, di mana perawat dengan masa kerja atau pengalaman kerja yang lebih lama cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik serta pengalaman kerja yang didapatkan lebih banyak sehingga pekerja lebih tahan terhadap tekanan yang timbul dalam pekerjaan yang mengakibatkan stres saat bekerja.

Penelitian yang dilakukan Zukhra & Muryani (2019) di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru menunjukkan hasil bahwa Sebanyak 18,2% perawat berkinerja baik, sementara 81,8% mengalami stres kerja sedang dan berkinerja baik. Sementara itu, 75% perawat berkinerja baik, 25% mengalami stres kerja ringan,

dan 25% berkinerja cukup baik. Temuan ini menunjukkan adanya korelasi antara stres kerja dan kinerja di unit gawat darurat Rumah Sakit Syafira Pekanbaru ( $p=0,002 < \alpha=0,05$ ).

RSUD Cilacap merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang terletak di Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Sebagai Rumah Sakit terbesar di daerah tersebut, RSUD Cilacap memiliki peran yang sangat vital dalam menyediakan berbagai layanan medis, termasuk pelayanan medis umum, pelayanan spesialis, rawat jalan inap, gawat darurat, dan layanan lainnya. Karena berfungsi sebagai pintu masuk ke semua layanan yang tersedia 24 jam, ruang gawat darurat merupakan komponen krusial dari operasional rumah sakit (Zukhra & Muryani, 2019). Di instalasi gawat darurat RSUD Cilacap, 37 perawat bertugas 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Mereka bekerja dalam tiga shift: pagi pukul 07.30-14.00, siang pukul 14.00-21.00, dan malam pukul 21.00-07.30. Perawat instalasi gawat darurat harus memenuhi tuntutan masyarakat dengan menyediakan perawatan gawat darurat yang cepat, akurat, komprehensif, dan harga terjangkau dengan menggunakan sumber daya manusia yang terampil dan berpengalaman (Kasmarani, 2012).

Hasil studi pendahuluan terhadap 37 orang perawat IGD RSUD Cilacap, diketahui bahwa 6 orang perawat mengatakan bahwa terkadang mengalami stres, terutama ketika jumlah pasien yang masuk ke IGD melebihi kapasitas ruangan, 4 orang perawat lainnya menyatakan tidak merasa stres karena selalu mendapatkan dukungan dan motivasi dari rekan-rekan perawat. Selain itu, kinerja perawat IGD RSUD Cilacap bervariatif, diketahui bahwa 4 orang perawat mengatakan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat,

sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, terdapat 6 orang perawat yang mengalami penurunan kinerja, ditandai dengan keterlambatan dalam merespons pasien, kurangnya ketelitian dalam pencatatan medis, dan komunikasi yang kurang efektif dengan pasien dan keluarga pasien. Faktor stres kerja dan turunnya motivasi diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat di IGD. Kemudian dalam hal motivasi kerja, ditemukan bahwa motivasi kerja perawat IGD RSUD Cilacap menunjukkan terdapat perbedaan, diketahui bahwa 6 perawat mengalami penurunan motivasi kerja akibat beban kerja yang berat yang mengakibatkan stres, pasien yang melebihi kapasitas ruangan IGD, serta kurangnya dukungan rekan tim saat bekerja. Namun terdapat 4 orang perawat yang mengalami motivasi kerja tinggi karena selalu mendapatkan dukungan rekan tim saat bekerja dan terdapat tanggung jawab keluarga sehingga mengakibatkan motivasi saat bekerja tetap tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan motivasi dan stres kerja dengan kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Cilacap Tahun 2025.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah hubungan motivasi dan stres kerja dengan kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan motivasi dan stres kerja dengan kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran motivasi perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025
- b. Mengetahui gambaran stres kerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025
- c. Mengetahui gambaran kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025
- d. Menganalisis hubungan motivasi dengan kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap 2025
- e. Menganalisis hubungan stres kerja dengan kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Secara Teoritis

Temuan penelitian ini dapat membantu membangun hipotesis, memberikan gambaran yang jelas, dan memajukan pemahaman ilmiah tentang bagaimana stres dan motivasi kerja memengaruhi kemampuan perawat dalam merawat pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Cilacap pada tahun 2025.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan mengenai hubungan motivasi dan stres kerja terhadap kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025

### b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa mengenai hubungan motivasi dan stres kerja terhadap kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap Tahun 2025

### c. Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan menambah wawasan keilmuan khususnya tentang pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap tahun 2025.

### d. Bagi Instalasi IGD RSUD Cilacap

Studi ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana stres dan motivasi kerja memengaruhi kinerja perawat. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja perawat di Unit Gawat Darurat (UGD) RSUD Cilacap, yang pada gilirannya akan meningkatkan standar pelayanan kesehatan yang dapat diterima pasien.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul hubungan motivasi dan stres kerja terhadap kinerja perawat dalam penanganan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD)

RSUD Cilacap Tahun 2025 belum pernah dilakukan, tetapi terdapat penelitian yang memiliki fokus yang hampir sama dengan penelitian ini adalah:

1. Hubungan stres kerja terhadap kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (Nurjanah, 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Stres kerja merupakan variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasi dan rancangan potong lintang. Sebanyak 37 perawat dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X di Palembang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam satu kali pengukuran, peneliti mengukur dan mengamati variabel bebas dan variabel terikat. Hasil uji analisis yang meliputi analisis univariat dan bivariat menunjukkan bahwa 45,9% perawat tidak mengalami stres kerja, sedangkan 54,1% mengalaminya. Sebanyak 45,9% perawat memiliki kinerja baik, dibandingkan dengan 54,1% yang memiliki kinerja buruk. Terdapat korelasi antara stres kerja dan kinerja perawat unit gawat darurat, menurut hasil uji Kendall-Tau ( $p\ value = 0,025$ ).

Subjek penelitian dalam studi yang akan datang dan studi sebelumnya adalah perawat ruang gawat darurat, dan faktor stres kerja dan kinerja perawat serupa. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit X di Palembang pada tahun 2022, penelitian ini akan dilakukan di Unit Gawat Darurat RSUD Cilacap pada tahun 2025 dan akan menggunakan variabel motivasi. Tujuan penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat di Unit Gawat Darurat,

sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat di Unit Gawat Darurat menggunakan analisis Spearman Rank.

2. Hubungan Tingkat Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSU Kabupaten Tangerang (Ahmad & Vera, 2019)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang dengan tingkat stres kerja dan karakteristik perawat (usia, jenis kelamin, dan status perkawinan). Faktor-faktor yang diteliti meliputi kinerja perawat, sifat-sifat perawat, dan tingkat stres kerja. Penelitian ini menggunakan survei analitik potong lintang sebagai bagian dari metodologi kuantitatif. Sampel terdiri dari empat puluh perawat instalasi gawat darurat. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square* dengan menggunakan perangkat lunak statistik IBM SPSS. Berdasarkan temuan, 47,5% perawat berkinerja buruk, dan 52,5% perawat melaporkan tingkat stres yang signifikan. Kinerja perawat di unit gawat darurat RSUD Kabupaten Tangerang berkorelasi dengan tingkat stres terkait pekerjaan mereka (*p value* = 0,002).

Senada dengan itu, penelitian ini akan mengkaji tingkat stres dan kinerja perawat IGD. Kedua peneliti menggunakan teknik kuantitatif, mengumpulkan informasi melalui kuesioner untuk mengukur kinerja dan tingkat stres perawat, kemudian menganalisis data secara statistik untuk melihat bagaimana faktor-faktor tersebut saling terkait. Terdapat perbedaan dari kedua peneliti diantaranya peneliti menambahkan motivasi sebagai

variabel tambahan, lokasi penelitian akan dilaksanakan di IGD RSUD Cilacap tahun 2025 dan peneliti terdahulu dilaksanakan di RSU di Kabupaten Tangerang tahun 2019. Peneliti akan menggunakan uji analisis *Spearman Rank*, sedangkan uji *Chi Square* telah digunakan oleh para peneliti sebelumnya untuk mengetahui hubungan antara tingkat stres kerja dan kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Tangerang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara motivasi dan stres kerja dengan kinerja perawat dalam menangani pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Cilacap tahun 2025.

3. Hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat pelaksana di IGD RSUD Jombang (Sulamdar, 2025)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara motivasi kerja perawat dan kecenderungan mereka untuk mengalami kelelahan kerja (*burnout*) di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang. Kelelahan kerja dan motivasi kerja perawat merupakan variabel penelitian. Sebanyak 36 perawat dipilih menggunakan strategi sampel acak langsung untuk studi kuantitatif potong lintang ini. Uji statistik yang digunakan adalah *Spearman's Rank*, dan temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat mengalami kelelahan kerja ringan (48,9%) dan memiliki motivasi kerja yang memadai. Probabilitas perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jombang untuk mengalami kelelahan kerja berkorelasi dengan motivasi kerja mereka (*p value* 0,000 atau  $\alpha < 0,05$ ).

Persamaan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti motivasi kerja perawat. Terdapat perbedaan dari kedua peneliti diantaranya

adalah peneliti menambahkan variabel stres kerja dan kinerja perawat. Penelitian akan dilaksanakan di IGD RSUD Cilacap tahun 2025 dan peneliti terdahulu dilaksanakan di IGD RSUD Jombang tahun 2025, Uji analisis tidak ada perbedaan dikarenakan sama-sama menggunakan analisis *Rank Spearman*.

#### 4. Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat UGD dan ICU di RSUD dr. La Palaloi Maros (Septiani, 2023)

Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat UGD dan ICU. Beban kerja, motivasi, dan kinerja perawat merupakan faktor penelitian. Penelitian kuantitatif ini menggabungkan metodologi studi potong lintang dengan metode survei analitis. Sebanyak 61 perawat dijadikan sampel untuk penelitian ini, yang berfokus pada perawat yang bekerja di unit perawatan intensif dan ruang gawat darurat. Analisis univariat dan bivariat digunakan dalam pengujian ini. Berdasarkan temuan, lebih dari separuh perawat UGD dan ICU berkinerja baik (93,4%), memiliki beban kerja berat (50,8%), dan sangat termotivasi dalam bekerja (50,8%). Beban kerja berdampak pada kinerja perawat RSUD Dr. La Palaloi Maros ( $p>0,05$ ). Di RSUD Dr. La Palaloi Maros, motivasi kerja berdampak pada kinerja perawat ( $p>0,05$ ).

Persamaan penelitian adalah kedua peneliti membahas motivasi dan kinerja perawat, dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antar variabel. Terdapat perbedaan dari kedua peneliti diantaranya, penelitian akan dilaksanakan di IGD RSUD Cilacap tahun 2025 dan peneliti terdahulu dilaksanakan di UGD dan ICU dr. La Palaloi Maros tahun 2023, peneliti

menambahkan variabel stres kerja dan kinerja perawat, Uji analisis menggunakan Rank Spearman sedangkan peneliti terdahulu menggunakan Analisa univariat dan bivariat.

