

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan sistem kesehatan di suatu negara, baik dalam skala global maupun nasional. Dalam beberapa dekade terakhir, isu terkait mutu pelayanan kesehatan semakin mendapat perhatian serius seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat, tuntutan terhadap layanan yang cepat dan tepat, serta ekspektasi publik terhadap standar pelayanan yang lebih tinggi (Kustriyani & Yanto, 2025).

WHO dan berbagai lembaga kesehatan internasional menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi medis modern atau infrastruktur fisik yang memadai, tetapi justru sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya (Alshammary, 2025).

Pernyataan di atas terbukti relevan ketika mencermati situasi di Indonesia, di mana tantangan peningkatan mutu pelayanan kesehatan masih menjadi pekerjaan rumah besar, dengan keluhan mengenai antrean panjang, komunikasi yang kurang efektif, hingga kesalahan klinis yang masih sering ditemui dalam praktik pelayanan sehari-hari. Berdasarkan laporan yang dipublikasikan [Kompasiana.com](https://www.kompasiana.com) (2025), rasio perawat dan pasien di berbagai fasilitas kesehatan, terutama di daerah, masih belum ideal beberapa rumah sakit memiliki 1 perawat untuk 15 hingga 20 pasien, kondisi yang tentunya berdampak signifikan terhadap kualitas asuhan keperawatan yang dapat diberikan. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi

kinerja pegawai seperti stres kerja, lingkungan kerja fisik, dan motivasi kerja menjadi sangat urgen untuk dilakukan.

RSUD Dr. Zubir Mahmud Idi Rayeuk merupakan rumah sakit tipe B rujukan utama yang melayani Kabupaten Aceh Timur dan sekitarnya. Sebagai fasilitas kesehatan daerah dengan cakupan wilayah yang luas, rumah sakit ini menghadapi tantangan klasik yang serupa dengan rumah sakit daerah lainnya di Indonesia. Merujuk pada laporan Kompasiana.com (2025) yang dikutip sebelumnya, kondisi rasio 1 perawat untuk 15–20 pasien turut berdampak pada beban kerja dan potensi stres kerja tenaga keperawatan di rumah sakit ini.

Kondisi tersebut diperkuat oleh penelitian Hidayati, (2021) yang menemukan bahwa stres kerja berhubungan signifikan dengan kinerja pegawai di RSUD dr. Zubir Mahmud, sementara penelitian Sahputri *et al.* (2023) mengonfirmasi bahwa motivasi kerja perawat di rumah sakit ini masih dipengaruhi oleh faktor insentif yang belum optimal.

Gambaran kinerja tenaga keperawatan di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dapat dilihat dari capaian rata-rata nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) periode 2025 pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Capaian Nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) RSUD Dr. Zubir Mahmud
Tahun 2025

No.	Periode	Rata-rata nilai SKP	Kategori
1.	Triwulan I 2025	84,2	Baik
2.	Triwulan II 2025	80,6	Baik
3.	Triwulan III 2025	75,8	Cukup
4.	Triwulan IV 2025	77,3	Cukup

Sumber: Data SDM RSUD Dr. Zubir Mahmud Idi Rayeuk (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa rata-rata nilai SKP tenaga keperawatan RSUD dr. Zubir Mahmud tahun 2025 mengalami fluktuasi, dengan kecenderungan menurun pada triwulan III sebelum sedikit membaik di triwulan IV. Pola ini mengindikasikan bahwa kinerja tenaga keperawatan belum stabil sepanjang tahun, sehingga perlu ditelusuri faktor-faktor yang memengaruhinya.

Untuk memahami kompleksitas tantangan yang dihadapi perawat, penting terlebih dahulu untuk memahami konsep stres kerja. Stres kerja merupakan respons fisik dan psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja (Latifah *et al.*, 2026). Dalam dunia keperawatan, kondisi ini sangat potensial terjadi karena perawat berada dalam situasi yang menuntut ketepatan, kecepatan, stabilitas emosi, dan empati secara bersamaan.

Faktor-faktor penyebab stres kerja pada perawat umumnya meliputi beban kerja yang berlebihan, sistem shift yang tidak teratur, tuntutan emosional dari pasien dan keluarga, konflik interpersonal dengan rekan kerja atau atasan, serta kurangnya dukungan dari organisasi (Zhang *et al.*, 2026). Selain itu, tuntutan administratif, tekanan standar prosedur yang ketat, hingga ancaman tuntutan hukum juga turut berkontribusi sebagai sumber tekanan (Cao *et al.*, 2026). Penelitian terkini menunjukkan bahwa stres kerja pada perawat tidak hanya berasal dari faktor individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor organisasional dan lingkungan kerja (Ningtiyas & Peristiowati, 2025).

Berbagai faktor penyebab stres kerja tersebut berdampak langsung pada kinerja pegawai. Penelitian (Ari, 2025; Purwaningsih & Erwandi, 2025; E. Safitri

& Sanusi, 2026) menemukan bahwa stres kerja berhubungan negatif dan signifikan dengan kinerja pegawai, di mana perawat dengan stres berat menunjukkan kinerja lebih rendah dibandingkan yang memiliki stres normal. Stres berkepanjangan juga berisiko menyebabkan burnout, menurunkan keselamatan pasien, dan mutu pelayanan rumah sakit.

Adapun hasil berbeda ditunjukkan oleh (Kurniawan & Rizki, 2022; Wulan *et al.*, 2024) yang mengungkapkan bahwa stres kerja justru dapat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, di mana stres pada tingkat tertentu mampu mendorong pelaksanaan kerja, meningkatkan semangat menghadapi tantangan, serta membantu karyawan mengerahkan potensi secara optimal sehingga kinerja meningkat.

Berbeda dengan aspek psikologis stres kerja, dimensi lingkungan kerja fisik merupakan faktor eksternal yang langsung bersentuhan dengan aktivitas sehari-hari tenaga keperawatan. Lingkungan kerja fisik mencakup pencahayaan, ventilasi, kebisingan, suhu ruangan, tata ruang, serta ketersediaan sarana prasarana (Kadir & Mazati, 2022). Dalam konteks rumah sakit, kondisi ini menjadi krusial mengingat perawat menghabiskan sebagian besar waktu kerja di lingkungan dengan tuntutan tinggi dan potensi bahaya. Penelitian Applebaum *et al.* (2022) menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik yang buruk seperti tingkat kebisingan yang tidak terkendali dan tata ruang tidak ergonomis tidak hanya mengganggu kenyamanan, tetapi juga memicu gangguan kesehatan serta menghambat konsentrasi perawat.

Hasil penelitian (Bae, 2025; Kadhim, 2023; Pakpahan & Syahreza, 2025) menemukan bahwa lingkungan kerja fisik yang tidak memadai seperti minimnya cahaya alami, kebisingan dari peralatan medis, serta kurangnya ventilasi dan

kebersihan ruangan menyebabkan ketidakpuasan perawat, menurunkan konsentrasi, memperlambat respons, meningkatkan risiko kesalahan medis, dan berdampak negatif terhadap kepuasan serta produktivitas kerja perawat.

Namun, penelitian (Nasrip & Pono, 2024; Romadani *et al.*, 2024) mengungkapkan bahwa dalam kondisi tertentu, lingkungan kerja fisik yang tidak memadai justru tidak menurunkan kinerja karyawan ketika pekerjaan memiliki kompleksitas dan makna intrinsik yang tinggi, karyawan cenderung "membenamkan diri" (*absorption*) ke dalam tugas sebagai mekanisme koping yang mengalihkan perhatian dari ketidaknyamanan lingkungan sekitar.

Berbeda dengan stres kerja yang bersifat psikologis negatif dan lingkungan fisik yang bersifat eksternal, motivasi kerja merupakan dorongan internal yang menggerakkan perawat untuk bekerja secara optimal. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kekuatan psikologis yang berasal dari dalam diri (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik) yang mengarahkan perilaku individu mencapai tujuan organisasi (Rizafni *et al.*, 2025). Menurut Maslow (1970) yang menamakan teorinya "*Maslow's Need Hierarchy Theory*", motivasi dapat dipahami sebagai energi yang mendorong individu untuk bertindak dan berupaya dalam memenuhi berbagai kebutuhannya. Maslow mengemukakan konsep lima tingkatan kebutuhan manusia yang membentuk suatu hierarki, meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, serta kebutuhan aktualisasi diri.

Dalam konteks keperawatan, motivasi kerja perawat sangat dipengaruhi oleh terpenuhinya kebutuhan dasar fisik, rasa aman dalam bekerja, interaksi sosial

dengan rekan kerja, penghargaan atas capaian kerja, hingga kesempatan aktualisasi diri melalui pengembangan kompetensi profesional. Penelitian terkini menunjukkan bahwa motivasi kerja perawat dipengaruhi oleh faktor intrinsik seperti tanggung jawab dan pengakuan, serta faktor ekstrinsik seperti kondisi lingkungan kerja dan sistem penghargaan (Simarmata *et al.*, 2026). Dalam konteks keperawatan, motivasi berperan penting sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kondisi kerja (stres dan lingkungan fisik) dengan kinerja, di mana perawat yang termotivasi cenderung lebih teliti, responsif, dan berkomitmen terhadap standar pelayanan (Sadiyah & Sofiyanti, 2025). Oleh karena itu, pemahaman tentang motivasi kerja menjadi krusial untuk menjelaskan secara komprehensif bagaimana stres kerja dan lingkungan kerja fisik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga melalui mekanisme mediasi motivasional (Ibrahim *et al.*, 2023).

Namun demikian, dalam praktiknya, motivasi kerja tidak selalu berkorelasi positif dengan kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian (Alfiani *et al.*, 2026; Simarmata *et al.*, 2026; Trisutrisno, 2026) motivasi kerja yang rendah dapat menurunkan kinerja pegawai secara signifikan, ditandai dengan menurunnya empati, perilaku proaktif, kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta meningkatnya *turnover intention* yang berdampak pada retensi perawat.

Di sisi lain, penelitian (Bekar *et al.*, 2026; Seriwidhayanti & Rossa, 2026) mengonfirmasi bahwa motivasi kerja merupakan faktor psikologis utama yang berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai, di mana peningkatan motivasi kerja berkorelasi langsung dengan peningkatan kualitas asuhan keperawatan, terutama

ketika didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif dan konsep diri profesional yang kuat.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara stres kerja, lingkungan kerja fisik, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, masih terdapat kesenjangan dalam pengujian model mediasi secara simultan. Jennings *et al.* (2025) menemukan hubungan kuat antara lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja perawat, namun tidak menguji mediasi motivasi kerja. Tzeng *et al.* (2026) membuktikan bahwa resiliensi individu memediasi dampak lingkungan kerja terhadap intensi perawat bertahan.

Sementara itu, Alharbi *et al.* (2024) mengonfirmasi keterkaitan lingkungan kerja, motivasi, dan tekanan psikologis, tetapi tidak menguji motivasi sebagai mediator hubungan lingkungan kerja dengan kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa model kausalitas bergantung pada konteks lokasi penelitian, dan belum banyak dieksplorasi di rumah sakit daerah Indonesia termasuk di RSUD Dr. Zubir Mahmud Idi Rayeuk.

Berdasarkan hasil pengamatan awal pada tenaga keperawatan di RSUD dr. Zubir Mahmud, diketahui bahwa kinerja tenaga keperawatan masih belum sepenuhnya optimal sejalan dengan data SKP pada Tabel 1.1. Kondisi ini terlihat dari masih adanya keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diterima, terutama terkait kecepatan respons perawat dalam menangani kebutuhan pasien dan ketepatan pelaksanaan tindakan keperawatan. Selain itu, dalam beberapa situasi masih ditemukan keterlambatan penyelesaian tugas pelayanan, komunikasi yang

belum sepenuhnya efektif dengan pasien maupun keluarga, serta koordinasi yang belum maksimal dengan tenaga kesehatan lainnya.

Salah satu faktor yang diduga berkontribusi terhadap belum optimalnya kinerja tersebut adalah motivasi kerja. Berdasarkan hasil pengamatan awal, tingkat semangat dan antusiasme kerja perawat menunjukkan kondisi yang beragam sebagian menunjukkan dedikasi tinggi, namun sebagian lainnya menunjukkan penurunan semangat kerja yang ditandai dengan kurangnya inisiatif, rendahnya partisipasi dalam pengembangan kompetensi, serta berkurangnya dorongan untuk berprestasi. Kondisi ini diperkuat oleh hasil survei pendahuluan terhadap 8 orang perawat, di mana 60% di antaranya menyatakan motivasi kerja menurun dalam tiga bulan terakhir.

Selain motivasi kerja, faktor lain yang diduga memengaruhi kinerja adalah stres kerja. Persoalan ini teridentifikasi secara nyata pada kondisi lonjakan jumlah pasien yang datang secara bersamaan, terutama pada jam-jam sibuk di unit gawat darurat maupun rawat inap, yang diperberat oleh adanya sebagian pasien atau keluarga pasien yang menuntut untuk didahulukan penanganannya tanpa mengikuti alur antrean yang berlaku. Situasi tersebut memaksa perawat bekerja di bawah tekanan waktu sekaligus menghadapi potensi konflik interpersonal dengan pasien maupun keluarga, sehingga menambah beban psikologis di luar tuntutan pekerjaan rutin. Berdasarkan observasi awal, tenaga keperawatan juga dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi, mulai dari jumlah pasien yang ditangani, sistem kerja bergilir selama dua puluh empat jam, hingga kebutuhan untuk selalu siap menghadapi berbagai kondisi pasien. Hal ini sejalan dengan hasil survei

pendahuluan terhadap 8 orang perawat, di mana 70% di antaranya mengaku sering mengalami stres kerja akibat beban kerja dan sistem shift malam.

Faktor lain yang diduga turut memengaruhi motivasi dan kinerja tenaga keperawatan adalah lingkungan kerja fisik. Aktivitas pelayanan yang berlangsung selama dua puluh empat jam menyebabkan ruang kerja sering berada dalam kondisi padat dan dinamis, dengan beberapa fasilitas pendukung pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Survei pendahuluan terhadap 8 orang perawat turut mengonfirmasi kondisi ini, di mana 65% di antaranya mengeluhkan pencahayaan dan sirkulasi udara ruang kerja yang kurang nyaman.

Meskipun stres kerja, lingkungan kerja fisik, dan motivasi kerja secara individual telah diidentifikasi memengaruhi kinerja pegawai, belum banyak studi yang secara simultan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung (mediasi motivasi kerja) di rumah sakit. Tanpa pengujian model mediasi yang komprehensif, upaya peningkatan kinerja tenaga keperawatan di rumah sakit tersebut berisiko tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan rekomendasi manajerial yang berbasis bukti empiris bagi rumah sakit.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, selanjutnya perumusan masalah pada penelitian ini diajukan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja perawat RSUD dr. Zubir Mahmud?

2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap motivasi kerja perawat RSUD dr. Zubir Mahmud?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Zubir Mahmud?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Zubir Mahmud?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai perawat RSUD dr. Zubir Mahmud?
6. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada RSUD dr. Zubir Mahmud?
7. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada RSUD dr. Zubir Mahmud?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuannya dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja perawat RSUD dr. Zubir Mahmud.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap motivasi kerja perawat RSUD dr. Zubir Mahmud.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Zubir Mahmud

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai RSUD dr. Zubir Mahmud.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai perawat RSUD dr. Zubir Mahmud.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada RSUD dr. Zubir Mahmud.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah motivasi kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada RSUD dr. Zubir Mahmud.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan stres kerja, lingkungan kerja fisik, motivasi kerja, dan kinerja tenaga kesehatan.
2. Memberikan kontribusi konseptual mengenai peran motivasi kerja sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara stres kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja tenaga keperawatan.
3. Menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan atau rumah sakit daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen RSUD Dr. Zubir Mahmud Idi Rayeuk

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan stres kerja serta perbaikan lingkungan kerja fisik guna meningkatkan motivasi dan kinerja tenaga keperawatan.

2. Bagi Tenaga Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan stres kerja dan peningkatan motivasi dalam menunjang kinerja, sehingga dapat mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

3. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau perbandingan dalam mengembangkan strategi peningkatan kinerja tenaga kesehatan melalui pengelolaan faktor-faktor internal dan eksternal di lingkungan kerja.