

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setelah pandemi covid-19 telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, terutama sektor kesehatan (Siti Tarmizi, 2023). Rumah sakit sebagai garda terdepan dalam penanganan pasien Covid-19 mengalami berbagai tekanan dan tantangan baru, di tengah tantangan pasca pandemi, rumah sakit mengalami perubahan mendasar dalam manajemen pasien dan personil (Dewi, Papilaya, and Agushybana 2023). Kesadaran masyarakat tentang kesehatan telah meningkat, sehingga tuntutan untuk meningkatkan pelayanan publik juga meningkat. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pasien khususnya perawat. Tugas dan tanggung jawab yang harus diberikan oleh perawat semakin sulit karena mereka harus tetap menjaga pelayanan keperawatan tetapi juga memulai kebiasaan baru (Yuniarti, Paryanti, and Tejaningsih 2020).

Rumah Sakit Kristen Mojowarno merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di Jombang yang berdiri sejak tahun 1894. Meskipun sudah berdiri sejak 180 tahun lalu RS Kristen Mojowarno selalu menjaga system mutu pelayanan untuk bisa terus bersaing dengan RS lain yang ada di jombang dibuktikan dengan RS Kristen Mojowarno telah lulus Akreditasi Paripurna yang berlaku dari tahun 2019-2022. RSKM memiliki motto “Pangandelmu kang mitulungi kowe” yang artinya bekal utama bagi manusia untuk

mendapatkan kesembuhan tanpa meninggalkan pemenuhan standar pelayanan melalui pengembangan sumber daya manusia, sarana/fasilitas dan manajemen yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa RSKM berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya pasca covid-19 untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan di RSKM meliputi rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medis (Wartiningsih and Setyawan 2023). Berdasarkan sumber data dari *Medical Record* Mojowarno, Jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan :

<b>JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RSKM TAHUN 2019 - 2023</b>						
<b>NO</b>	<b>JENIS KENJUNGAN /TAHUN</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
1	Rawat Jalan	77998	47525	45414	48165	61289
2	Rawat Inap	9562	8426	7088	8959	11814
Total		87560	55951	52502	57124	73100

*Sumber RS Kristen Mojowarno*

Peningkatan jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno terjadi karena tingginya kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan, tentu saja dari data diatas pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sepadan dengan besarnya jumlah pasien yang begitu banyak dengan jumlah perawat keseluruhan hanya 130 orang pada tahun 2024.

Dengan demikian perlunya menetapkan jumlah tenaga yang dibutuhkan, tenaga kesehatan khususnya perawat, dimana analisis beban kerjanya dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas yang dilakukan berdasarkan fungsi utama, serta tugas tambahan yang dilakukan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerja sesuai dengan pendidikan yang didapatkannya, waktu kerja yang digunakan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap harinya, serta kelengkapan

fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Beban kerja dapat terjadi dalam jangka waktu tertentu, keadaan yang tidak sesuai ini dapat mengakibatkan *job burnout* (M. Hadi Mulyono, Asiah Hamzah 2013)

*Job burnout* menjadi masalah serius di beberapa profesi terutama profesi perawat. Burnout merupakan reaksi terhadap lingkungan kerja yang penuh tekanan yang diekspresikan dalam tiga karakteristik utama: kelelahan emosional atau berkurangnya energi emosional ketika menghadapi stres yang berhubungan dengan pekerjaan, depersonalisasi atau pengembangan sikap negatif, dan ketidakpekaan. (Doğan, Laçın, and Tural 2015). Dalam studi yang dilakukan, para peneliti dari Program Studi MKK menemukan bahwa karyawan pelayanan kesehatan mengalami burnout emosi tingkat sedang hingga berat, yang berdampak psikologis pada kualitas hidup mereka dan produktivitas kerja mereka sebesar 83%. 41% mengalami kelelahan emosi tingkat sedang hingga berat, sedangkan 22% mengalami kehilangan empati dan 52% mengalami penurunan percaya diri (Syafira, Khotimah, and Nugrahayu 2023). Studi sebelumnya di berbagai sektor mendokumentasikan bahwa pertumbuhan *job insecurity* yang dirasakan di antara karyawan (perawat) memperburuk keluhan kesehatan mental para karyawan terutama di bidang pelayanan jasa, sehingga tidak mengherankan persepsi *job insecurity* telah menjadi salah satu pemicu *job burnout* terkait pekerjaan yang banyak dilakukan dengan konsekuensi kesehatan dan kesejahteraan yang merugikan bagi mereka yang terkena dampaknya (Griep et al., 2021). Selain itu, tinjauan

sistematis dan meta-analisis oleh beberapa peneliti memberikan dukungan lebih lanjut bahwa *job insecurity* menghambat kesejahteraan karyawan dan mengarah pada sikap dan pekerjaan yang tidak diinginkan.

Dari hasil penelitian terdahulu menghasilkan hubungan *job insecurity* dengan burnout, dan kesejahteraan finansial ditemukan sebagai moderator yang menyatakan hasil penelitian berpengaruh positif atau signifikan dalam hubungan ini, yang penelitian ini berjudul ‘‘ The moderator role of financial well-being on the effect of *job insecurity* and the covid-19 anxiety on burnout: A research on hotel-sector employees in crisis’’ (Üngüren et al. 2021). Hal ini juga didukung dengan penelitian lain dengan judul penelitian ‘‘ Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap *Job Burnout* Dengan *Supervisor Support* Dan *Co-Worker Support* Sebagai variabel Moderator Pada Karyawan Startup Di Daerah Istimewa Yogyakarta’’ dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa *job insecurity* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*, *Supervisor support* memoderasi dan dapat memperlemah pengaruh *job insecurity* terhadap *job burnout*, *co-worker support* memoderasi dan dapat memperlemah pengaruh *job insecurity* terhadap *job burnout* (Kurniawati 2017). Penelitian menunjukkan hasil signifikan bahwa dukungan *supervisor* membantu melindungi perawat dari dampak *job burnout* dan hasil kerja lainnya, seperti perilaku ketidakpatuhan dan ketidakpuasan kerja dengan judul penelitian ‘‘ *Job support, coping, and control: Assessment of simultaneous impacts within the occupational stress process* ‘’(Brough, Drummond, & Biggs, 2018; Shin et al., 2020).

Namun ada juga penelitian terdahulu yang menguji efek moderasi dari dukungan serikat pekerja antara *job insecurity* dan kelelahan emosional, tetapi hasil penelitian menyatakan berdampak negatif atau tidak signifikan, yang penelitian ini berjudul ‘‘ COVID-19, frontline hotel employees’ perceived *job insecurity* and emotional exhaustion: Does trade union support matter?’’ (Vo-Thanh et al. 2022). Penelitian yang dilakukan (Sheila, Hartono, and Sri 2024) telah menjelaskan bahwa hasil penelitian yang berjudul ‘ ‘*supervisor support is a key factor in mediating burnout against employee turnover intention of pt. perintis karya sentosa semarang*’’ menunjukkan terdapat pengaruh negatif (tidak signifikan) antara dukungan *supervisor* dan *turnover intention*, *job insecurity* dan *job burnout*. Hal ini juga didukung dengan penelitian lain yang berjudul ‘ ‘*The influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention*’’ hasil penelitian ini juga menunjukkan hasil yang negatif (tidak signifikan) dimana dukungan *supervisor*, *turnover intention*, *job insecurity* dan *job burnout* (Tnay et al. 2013).

Selain itu, *job insecurity* ditemukan berhubungan dengan *job burnout* (De Witte et al., 2016). Dilihat dari Teori Konservasi Sumber Daya (COR) (Hobfoll, 2002), memperoleh sumber daya tambahan (misalnya dukungan *supervisor* ) untuk menghadapi berbagai jenis tuntutan pekerjaan akan membantu meringankan seseorang dari kejenuhan kerja dan mendorong hasil yang positif. Peneliti berpendapat bahwa dukungan *supervisor* dapat mengurangi persepsi ketidaknyamanan yang dirasakan karyawan dan dampaknya terhadap *job burnout* yang timbul akibat peningkatan kinerja

pelayanan rumah sakit. Dukungan *supervisor* yang dirasakan, yang dapat menjadi penyangga hubungan antara *job insecurity* karyawan dan kesejahteraan karyawan tersebut.

Dukungan *supervisor*, yang merupakan pengalaman atau persepsi bahwa seseorang diperhatikan, dihormati, dan menjadi bagian dari jaringan sosial yang saling mendukung (Usman et al. 2023), dianggap sebagai sumber daya kontekstual yang penting yang digunakan untuk mengurangi tingkat stres dan kecemasan seseorang. Peneliti mengharapkan tingkat kepemimpinan yang tinggi dalam sebuah kelompok, kepedulian dan dukungan satu sama lain, sehingga mengurangi efek merugikan dari *job insecurity* yang dirasakan individu terhadap *job burnout*.

Selain itu, ditemukan bahwa *job insecurity* terkait dengan *job burnout* dan dimensi inti, kelelahan emosional. Sumber daya tambahan, seperti dukungan sosial, untuk memenuhi tuntutan berbagai jenis pekerjaan akan meringankan kejenuhan kerja dan menghasilkan hasil yang lebih baik. Meskipun demikian, penelitian yang ada di bidang pelayan kesehatan masih kurang tentang bagaimana dukungan *supervisor* memoderasi hubungan antara *job insecurity*. Selain itu, peneliti menekankan bahwa sedikit penelitian telah dilakukan untuk mempelajari peran dukungan sosial di tempat kerja, terutama dukungan *supervisor* (Usman et al. 2023). Penelitian sebelumnya tentang *job burnout* telah mengidentifikasi dukungan *supervisor*, yang merupakan hal utama dari dukungan sosial, sebagai faktor penting yang mempengaruhi *job burnout* sebagai sebagai prediktor dan juga moderator. Dukungan sosial telah

dianggap sebagai konsep multidimensi yang mencakup variabel-variabel seperti dukungan organisasi, dukungan *supervisor*, dukungan dari rekan kerja, dan dukungan dari pelanggan. Di sini kami fokus pada dukungan *supervisor* (Chong, Ng, and Chen 2024).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dengan judul : “Pengaruh *Job insecurity* Terhadap *job burnout* Dengan Dukungan *supervisor* Sebagai Variabel moderasi Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang”. untuk memperluas pengetahuan dalam literatur rumah sakit yang ada, tentang efek langsung dari *job insecurity* terhadap *job burnout*, serta efek moderasi dari dukungan *supervisor*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah berdasarkan latar belakang yang tertulis diatas maka penulis menjelaskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *job insecurity* secara langsung dapat mempengaruhi tingkat *job burnout* diantara perawat Rumah Sakit Kristen Mojowarno?
2. Apakah dukungan *supervisor* dapat mengurangi dampak *job insecurity* terhadap *job burnout*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap *job burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan *supervisor* terhadap *job burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

### a. Manfaat Teoritis

1. Untuk menambah wawasan atau pengetahuan yang mendalam di bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Diharapkan mampu menerapkan teori yang diperoleh dalam pembuatan karya ilmiah dalam bentuk penelitian.
3. Sebagai salah satu sumber referensi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

### b. Manfaat Praktis

1. Bagi RS Kristen Mojowarno, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada pihak rumah sakit guna mempertimbangkan kebijakan mengenai *job insecurity*, dukungan *supervisor*, dan *job burnout*.
2. Diharapkan dapat memperdalam penelitian yang telah dilakukan dan memberikan informasi terkait dengan *job burnout* dan dukungan *supervisor* terhadap *job burnout* di perusahaan seperti yang terjadi di organisasi.