

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya Manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, oleh sebab itu Sumber Daya Manusia ini harus di pertahankan, dijaga dan dikembangkan. Dalam Merekrut Sumber Daya Manusia, sebuah organisasi hendaklah memilih Sumber Daya Manusia yang berkualitas yaitu yang mampu memperlihatkan etos kerja yang baik atau mempunyai kinerja yang baik. Pada suatu organisasi, Sumber Daya Manusia dapat menjadi pusat persoalan atau masalah apabila tidak dikembangkan secara optimal, sebaliknya Sumber Daya Manusia juga bisa menjadi faktor penentu keberhasilan suatu institusi ketika potensi mereka dikembangkan dengan maksimal Menurut Sanjaya dalam (Yenni Widiastuti, 2021).

Era informasi dan globalisasi yang semakin berkembang saat ini memaksa organisasi terutama rumah sakit untuk mampu bersaing memberikan pelayanan terbaiknya di masyarakat. Salah satunya adalah industri pelayanan jasa di bidang kesehatan, yaitu rumah sakit. Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi di bidang industri jasa kesehatan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar atau kesehatan penunjang.

Apabila pihak manajemen rumah sakit tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanannya maka ancaman kehilangan konsumen dapat dialami rumah sakit. Namun sebaliknya apabila pihak rumah sakit mampu memberikan

kualitas pelayanan yang tinggi dan memberikan kapabilitas menarik melebihi harapan konsumen, rumah sakit berpeluang memperoleh konsumen yang banyak.

Dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi sorotan utama masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang berkualitas hanya dapat dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas yang tinggi, sarana dan prasarana yang mendukung, serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif. Sumber daya manusia yang paling berperan di suatu rumah sakit adalah perawat. *World Health Organization* (WHO) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan menjadi kunci dalam pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030, khususnya pada tujuan ketiga yaitu "*Good Health and Well-being*".

Perawat merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan di Rumah Sakit yang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien. Sebagai garda terdepan pelayanan, perawat memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal, dengan mengedepankan sikap ramah, empati, serta ketepatan waktu dalam menangani pasien. Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat itu sendiri dalam melakukan tugasnya, dengan ini menunjukkan bahwa kinerja perawat mempunyai peran penting terhadap kualitas pelayanan di suatu rumah sakit menurut Andriani et al dalam (Budhiana et al., 2022). Kinerja perawat sangat membantu pihak rumah sakit

dalam meraih prestasi kerja, serta mewujudkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja perawat yang baik merupakan harapan pihak rumah sakit dan institusi yang memperkerjakan perawat tersebut. Jika kinerja perawat baik maka kinerja rumah sakit pun menjadi baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prembun merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Kebumen yang terletak di Kecamatan Prembun. RSUD Prembun yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 53, Ngeposan kecamatan Prembun, RSUD Prembun memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat sekitar. Rumah sakit ini memiliki Pelayanan seperti IGD (24 jam), medical chechk-up rawat inap,rawat insentif (ICU,PICU,NICU,HCU), laboratorium, rehabilitasi medik dan konsultasi gizi.

Tidak hanya pelayanan itu saja rumah sakit ini memberikan pelayanan rawat jalan ada 18 seperti Klinik penyakit dalam , klinik bedah umum, klinik obsterti dan Ginekologi, klinik anak, Klinik Neurologi, klinik psiatri, klinik orthopedi, klinik mata, klinik THT-KL, klinik paru, klinik bedah mulut, klinik dermatologi dan venereologi, klinik jantung dan pembuluh darah, klinik urologi, klinik kedokteran fisik&rehabilitasi ,klinik gigi dan mulut, klinik sehati, klinik psikologi.

RSUD Prembun mempunyai 2 jenis tenaga rawat yaitu perawat Pegawai Negri Sipil (PNS) dan Perawat Kontrak (Non ASN). menjadikan profesi ini sebagai komponen terbesar yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu organisasi rumah sakit haruslah

mengelola sumber daya manusia dengan baik khususnya SDM keperawatan, karena tenaga keperawatan merupakan jumlah terbesar (50-60 %) di rumah sakit dan berkontribusi 60 % dari total pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan Survei Pendahuluan terhadap bagian kepegawaian yang dilakukan pada bulan november 2024 didapatkan bahwa RSUD Prembun mempunyai sumber daya manusia terdiri dari perawat berjumlah 145 orang, diantaranya P3K, ASN dan Non ASN. Saat ini jumlah perawat P3K berjumlah 41 orang , ASN berjumlah 48 dan perawat Non ASN berjumlah 56 orang. Rawat inap yang ada di RSUD Prembun terdiri dari 7 bangsal yaitu Flamboyan, Anggrek, Sakura, Nusa indah, Tulip, Peristi, vk.

Kinerja juga dapat diartikan sejauh mana seseorang telah melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi Afandi dalam (Oka Suryadinatha Gorda, 2019). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan semua hasil prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sehingga mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi.

Penilaian kinerja untuk perawat ASN dilakukan sesuai dengan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) sesuai acuan dinas kesehatan. Sedangkan untuk perawat Non ASN penilaiannya dilakukan akhir tahun

menjelang perpanjangan kontrak kerja dilakukan oleh pihak rumah sakit secara periodik setiap tahunnya untuk mengetahui kemajuan kinerja perawat. Untuk melihat dan menilai penampilan dan hasil kerja perawat selama satu tahun. Untuk itu RSUD Prembun melakukan penilaian kinerja terhadap Perawat Non ASN.

**Tabel I-1**

**Data Penilaian Kinerja RSUD Prembun**

**Tahun 2019-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Capaian Kinerja BLUD</b>	<b>Nilai Konversi</b>
Tahun 2019	77.48	A
Tahun 2020	76.48	A
Tahun 2021	84.79	AA
Tahun 2022	91.55	AA

*Sumber : RSUD Prembun 2022*

Pada dasarnya capaian kinerja BLUD mengalami penurunan dan peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, capaian kinerja BLUD memperoleh skor 84.79 dengan predikat AA. Untuk capaian tahun 2022 telah dilakukan penilaian secara mandiri dengan perolehan skor 91.55 dengan predikat AA. Berdasarkan penilaian kinerja yang dilakukan di RSUD Prembun terhadap perawat Non ASN bagian rawat inap pada tahun 2023 didapatkan nilai paling pada skala 61 - 80 dan jika dirata-rata didapatkan nilai 77,77 artinya produktif.

Aspek-aspek yang dievaluasi dalam penilaian kinerja di RSUD Prembun meliputi aspek disiplin, sikap, kerjasama, kerapian dan kebersihan,

dedikasi dan loyalitas, keterampilan, inisiatif, kuantitas kerja, kualitas kerja, kepemimpinan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kinerja perawat Non ASN di RSUD Prembun tergolong baik menunjukkan angka yang tergolong produktif dengan rata-rata nilai 77,77 masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Salah satu faktor yang menjadi perhatian adalah kelelahan akibat kerja shift. Oleh karena itu, perlu ditelusuri faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja perawat, seperti lingkungan kerja, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja.

Kinerja perawat Non ASN di RSUD Prembun sudah cukup baik ditunjukkan dengan kehadiran perawat yang baik, bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. perawat menjunjung selalu tinggi norma-norma kerja yang baik serta sesama perawat seperti menginformasikan riwayat penyakit pasien dan penanganan lebih lanjut kepada perawat lainnya ketika akan ada pergantian shift. Jadwal kerja yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit yaitu shift pagi , shift siang dan shift malam, untuk shift pagi perawat bekerja pukul 07.00-14.00, sedangkan untuk shift siang perawat bekerja pukul 14.00-21.00, pada shift malam kerja mulai jam 21.00-07.00.

Kinerja perawat merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien secara menyeluruh yang dapat memberikan dampak terhadap individu yang bersangkutan. Untuk meningkatkan kualitas kerjanya rumah sakit

membuat sasaran kinerja , dalam perawat ada target tertentu yang melekat pada individu masing-masing yang harus dicapai dalam batas waktu tertentu .

Perawat bagian rawat inap merupakan sistem kerja secara tim bukan seperti perawat bagian rawat jalan yang kerjanya individu . perawat juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kuantitas yang direncanakan dan tepat menurut waktu yang ditentukan . Kepala ruangan juga dapat mengkoordinasikan sistem kerjanya dengan memberikan petunjuk/arahan ,memantau proses pelaksanaan kerja. pelayanan perawat terhadap pasien dirumah sakit RSUD Prembun sudah cukup baik itu merupakan salah satu faktor penentu image atau citra rumah sakit itu sendiri.

Pencapaian kinerja yang baik atau kurang baik di pengaruhi oleh faktor-faktor tertentu, seperti pengetahuan, motivasi dan keyakinan diri. Selain itu juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, tanggung jawab, kedisiplinan, inisiatif. Dalam upaya memberikan asuhan keperawatan dengan mutu yang baik seorang perawat perlu memiliki hal-hal tersebut Menurut Admin et al dalam (Veronica Christy Elisabeth Laoh et al., 2022).

Kemudian faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah kepuasan kerja . Kepuasan kerja merupakan perasaan senang seseorang terhadap pekerjaan itu sendiri.yang dimana sesuai dengan latar belakang bidang pendidikannya sehingga mampu mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan dan tugas yang dihadapinya dengan maksimal. Sebaliknya jika pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan kerja akan merasa jenuh dengan tuntutan yang diberikan oleh atasan, sehingga pekerjaan pun akan terhambat

dan cara penyelesaiannya tidak akan maksimal. Salah satu permasalahan penting dalam organisasi ini adalah bagaimana organisasi dapat menciptakan situasi agar pegawai dapat memperoleh kepuasan kerja secara individu dengan baik dan bagaimana cara supaya mereka mau bekerja secara maksimal (Zulher, 2020).

Berdasarkan informasi dari pelayanan medis menyatakan bahwa Kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk promosi jabatan dan peningkatan kewenangan dalam praktik keperawatan. Promosi jabatan bagi perawat umumnya diberikan oleh Pemerintah Daerah (PEMDA) sebagai bentuk penghargaan atas kinerja dan kompetensi yang telah dicapai. Sementara itu, peningkatan kewenangan dalam praktik keperawatan diperoleh melalui proses kredensial yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI). Kredensial ini dilakukan secara berkala sebagai bentuk evaluasi terhadap kompetensi dan keterampilan perawat, yang selanjutnya dapat memberikan peluang untuk meningkatkan kewenangan dalam memberikan pelayanan medis.

Dengan demikian, baik promosi jabatan maupun peningkatan kewenangan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja perawat, karena keduanya berkontribusi terhadap pengakuan profesionalisme dan pengembangan karier di bidang keperawatan. pekerjaan yang dilakukan bersifat menarik, menantang bukan hal yang bersifat rutin karena bertemu dengan pasien yang berbeda-beda, perawat cukup puas dengan hubungan yang terjalin antar perawat baik sesama Non ASN dan ASN seperti menghormati

haknya masing-masing, adanya kemampuan dan kemauan perawat untuk bekerja sama secara sehat dengan semua orang yang berkaitan dengan bidang tugas, selalu menghargai pendapat, menerima kritik dan saran dari orang lain dan mendapatkan pujian dari teman kerja maupun atasan atas hasil kerjanya. Perawat juga cukup puas terhadap pekerjaannya terdapat jam kerjanya yang cukup jelas sudah diatur oleh pihak rumah sakit.

Hasil dari penelitian terdahul oleh (DJ & DJ, 2020) ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan memiliki nilai koefisien positif pada kinerja. Artinya, jika kepuasan kerja seseorang tinggi, maka kinerjanya juga akan tinggi. dengan ini menyebutkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi mencerminkan adanya keselarasan antara harapan karyawan dengan realitas di tempat kerja, termasuk penghargaan, hubungan kerja, dan kondisi lingkungan kerja. Hal ini mendorong motivasi dan komitmen karyawan untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian kinerja yang optimal. Dengan kata lain, kepuasan kerja menjadi faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja individu.

Kinerja semakin meningkat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya Lingkungan kerja dapat mempengaruhi suatu kinerja pegawai karena seorang manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai Alfida dan Widodo dalam (Zulher, 2020).

Lingkungan kerja dapat diartikan segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik berupa fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi pegawai saat bekerja. Lingkungan kerja salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh dalam menunjang hasil kerja yang maksimal dalam setiap pekerjaan. Jika lingkungan kerja kondusif maka pegawai dapat merasa aman dan nyaman, tetapi jika lingkungan kerja tidak mendukung maka pegawai tidak bisa merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari perawat di lapangan, kondisi lingkungan kerja fisik di ruang rawat inap telah mendukung efektivitas kerja perawat. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya ruang perawatan yang bersih, fasilitas khusus bagi perawat, serta peralatan medis yang cukup untuk menunjang pelayanan kesehatan. Selain itu, adanya program pengadaan sepeda dinilai meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam mempercepat mobilitas perawat saat harus mengambil hasil pemeriksaan radiologi di luar ruang rawat inap. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang masih perlu diperbaiki, seperti sistem pendingin udara (AC) yang mengalami banyak kerusakan serta kondisi tempat tidur pasien (bed) yang memerlukan perawatan atau penggantian.

Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik di ruang rawat inap menunjukkan kondisi yang harmonis, yang ditandai dengan hubungan kerja yang baik antara perawat Non-ASN dan ASN. Kolaborasi yang kuat antar perawat tercermin dalam budaya kerja yang saling membantu dan memberikan dukungan satu sama lain. Interaksi kerja yang positif ini berkontribusi pada peningkatan rasa nyaman, motivasi kerja yang tinggi, serta semangat dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, baik lingkungan kerja fisik maupun non-fisik memiliki peran penting dalam menciptakan kondisi kerja yang kondusif bagi perawat.

Hasil penelitian terdahulu oleh (Tuahuns et al., 2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit. Hal ini dalam jurnal yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, seperti ketersediaan fasilitas, hubungan kerja yang harmonis, dan suasana kerja yang mendukung, dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Dengan lingkungan kerja yang baik, karyawan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bekerja sehingga berkontribusi pada peningkatan produktivitas mereka.

Untuk menciptakan kinerja yang baik selain lingkungan kerja, seorang perawat harus mempunyai kecerdasan emosional agar mampu melaksanakan kontrol personal dengan baik sehingga dapat bekerja secara profesional. Kecerdasan emosional juga dimaknai dalam hal mengenali dan memahami perasaan, mampu mengontrol emosi sehingga mempermudah untuk membenahi kondisi hati, berfikir jernih dan berempati.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosinya sendiri bahkan juga emosi lawan bicaranya. Kecerdasan emosional sudah banyak digunakan pada sebagian kejuruan bahkan sudah mendapatkan daya tarik pada dunia kerja perawat karena kecerdasan emosional mempromosikan perawat hidup sejahtera dan hal ini akan berpengaruh pada klien dan keluarga menurut Raghubir dalam (Gurning

et al., 2021). Sedangkan menurut Goleman dalam (Aziza et al., n.d.) kecerdasan emosional adalah kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Perawat sebagai profesi yang berorientasi kepada pelayanan jasa memerlukan keterampilannya untuk mengelola emosinya. Perawat selalu berhadapan dengan pasien yang memiliki latar belakang, usia serta karakter yang berbeda - beda. tidaklah mudah bagi seorang perawat menangani berbagai pasien dengan karakter yang berbeda-beda. Sehingga kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang perawat dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja perawat dalam menangani pasien-pasiennya. Keterampilan penguasaan emosi sangat berpengaruh terhadap kinerja (Trisna et al., 2019).

Perawat yang memiliki kinerja yang baik dan mempunyai kemampuan dalam menyikapi segala kondisi yang dihadapi rumah sakit sehingga dapat memberikan yang terbaik untuk rumah sakit dan mampu membuat rumah sakit mempertahankan eksistensinya. Baik buruknya kinerja perawat tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di RSUD Prembun kecerdasan emosional disana ditunjukkan dari pimpinan selalu mengingatkan untuk mengabaikan seluruh beban yang ada dirumah , karena ini termasuk bidang jasa ketika sudah datang ke rumah sakit mau tidak mau harus

mengelola emosi dengan mengutamakan senyum, komunikasi yang baik dan melayani dengan baik. tetapi masih ada beberapa perawat yang belum dapat mengelola emosinya dengan baik jadi perlunya kecerdasan emosional.

Dalam artikel Sarwono mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti mengenai kecerdasan emosional yang berhasil menemukan bahwa kecerdasan emosional memang sangat berpengaruh terhadap kinerja. Seseorang tidak akan mampu berfikir dengan baik jika dalam keadaan emosi, seseorang akan berhasil jika mampu mengelola emosi dengan baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan oleh (Trisna Sari Dewi et al., 2019) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja. menyatakan kecerdasan emosional yang baik mampu mengelola emosi mereka secara efektif, menjaga hubungan interpersonal yang harmonis, serta mengatasi konflik di tempat kerja. Kemampuan ini menciptakan rasa nyaman, penghargaan diri, dan hubungan kerja yang positif, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan kerja. Dengan demikian, kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis karyawan."

Berdasarkan wawancara dengan bagian Penunjang Medis di RSUD Prembun, ditemukan beberapa fenomena yang dialami oleh perawat Non ASN di bagian rawat inap. Salah satu masalah utama adalah tingginya beban kerja dan jadwal yang padat, yang mengharuskan perawat memberikan pelayanan

optimal meskipun merasa lelah secara fisik dan emosional. Dalam situasi ini, perawat dituntut untuk selalu bersikap positif, seperti tersenyum dan ramah, yang menguji kemampuan mereka dalam mengelola emosi di bawah tekanan.

Kecerdasan emosional merupakan keterampilan penting yang harus dimiliki oleh perawat untuk mengelola emosi pribadi serta menghadapi berbagai situasi emosional yang datang dari pasien maupun keluarganya. Berdasarkan pengamatan di lapangan, sebagian besar perawat Non ASN di RSUD Prembun telah menunjukkan kecerdasan emosional yang cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap profesional mereka yang tetap tenang, tersenyum, dan tidak terbawa emosi meskipun sedang berada dalam tekanan kerja, seperti ketika menghadapi pasien yang rewel atau sulit diatur. Mereka mampu mengendalikan ekspresi wajah dan nada suara agar tetap ramah dan sopan, sehingga interaksi dengan pasien tetap berjalan dengan baik tanpa menimbulkan konflik.

Namun, kecerdasan emosional tidak dapat berkembang tanpa dukungan lingkungan kerja yang positif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa RSUD Prembun menyediakan lingkungan kerja yang baik, baik dari segi fisik seperti fasilitas dan peralatan medis yang memadai maupun non-fisik, dengan hubungan antar perawat dan atasan yang harmonis. Suasana kerja yang mendukung ini meningkatkan rasa nyaman dan motivasi kerja.

Kondisi lingkungan kerja yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja perawat. Ini menunjukkan adanya hubungan erat antara lingkungan kerja, kecerdasan

emosional, dan kepuasan kerja dalam membentuk kualitas kinerja perawat di RSUD Prembun.

Sesuai dengan penjelasan di atas dan melihat fenomena dari hasil penelitian yang diperoleh sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian pada perawat Non ASN di RSUD Prembun dimana penelitian ini difokuskan untuk menguji pengaruh variabel Lingkungan Kerja dan Kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat di mediasi oleh Kepuasan kerja. Peneliti tertarik mengambil judul penelitian berikut : **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan diatas Fenomena tersebut menjadi perhatian khusus, terutama dalam konteks lingkungan kerja yang memiliki dampak signifikan terhadap kesejahteraan perawat. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja dengan menyediakan fasilitas pendukung, suasana kerja yang aman, dan dukungan dari rekan serta atasan. Di sisi lain, tuntutan profesional untuk menjaga sikap positif sering kali memerlukan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi agar perawat mampu mengelola stres dan menghadapi berbagai tekanan dalam pekerjaannya. Dalam hal ini, kecerdasan emosional menjadi faktor penting karena berperan dalam membantu perawat memahami, mengendalikan, dan mengekspresikan emosi secara tepat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka penulis dapat menarik kesimpulan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
2. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
4. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
5. Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
6. Apakah kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?
7. Apakah kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat pada bagian rawat inap di RSUD Prembun?

### **1.3. Batasan Masalah**

Pembatasan ruang lingkup penelitian ini peneliti melakukan pemilihan responden kepada perawat Non-ASN dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali dinamika yang unik dan tantangan yang dihadapi oleh perawat Non-ASN, serta bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi untuk mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kondisi kerja dan pengembangan profesional bagi perawat non-ASN. diterapkan agar dalam

penelitian ini terfokus pada pokok permasalahan dan pembatasan yang ada dan diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasaran yang hendak dijadikan penelitian, maka penulis memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah, yaitu sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dilakukan khusus pada perawat Non ASN yang bertugas di ruang inap pada RSUD Prembun.
- 2) Menurut Sutrisno et al dalam (Alfida & Widodo, 2014), kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan.

Menurut Mangkunegara dalam (Rima et al., 2023) menyatakan untuk mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan beberapa indikator yaitu :

- 1) Kualitas
  - 2) Kuantitas
  - 3) Pelaksanaan tugas
  - 4) Tanggung Jawab
- 3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya Wijaya dalam (Porotu'o et al., 2021).

Adapun batasan Kepuasan kerja di ukur dengan indikator menurut Siagian dalam (Pranitasari & Zahara, 2020).

- 1) Gaji
- 2) Pekerjaan itu sendiri



- 3) Atasan
  - 4) Rekan kerja
  - 5) Peluang Promosi
- 4) Menurut Anam dalam (Adelia et al., 2024) lingkungan kerja ialah sesuatu yang ada disekeliling karyawan sehingga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, serta rasa puas dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh atasan.
- Lingkungan kerja menurut Miranti Rahman (2017: 48) menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) Suasana Kerja
  - 2) Hubungan dengan rekan kerja
  - 3) Hubungan antar bawahan dengan pimpinan
  - 4) Tersedianya fasilitas kerja
- 5) Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan seperti memovasi diri, bertahan terhadap frustrasi, mengatur suasana hati agar beban, stres, tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan berempati Goleman dalam (Angraeni Siregar et al., 2021).

Menurut Nurhasanah dalam (Monika Rannu et al., 2023), indikator kecerdasan emosional dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kesadaran diri
- 2) Pengaturan diri
- 3) Motivasi diri

- 4) Empati
- 5) Ketrampilan sosial

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun
2. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kepuasan kerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening antara Lingkungan Kerja dan Kinerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun.
7. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja perawat Non ASN bagian rawat inap di RSUD Prembun dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

### **1.5.1 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi saran dan masukan guna meningkatnya kinerja perawat, penelitian ini diharapkan dapat mendukung RSUD Prembun dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Serta memberikan wawasan kepada perawat tentang pentingnya kecerdasan emosional dalam mendukung performa profesional mereka dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja perawat melalui perbaikan lingkungan kerja dan pelatihan kecerdasan emosional, sehingga berdampak positif pada kinerja.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil dari pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selain studi di perguruan tinggi.

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini berkontribusi terhadap ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama pada konsep hubungan antara lingkungan kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja perawat dengan peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
2. Menambah pemahaman tentang variabel yang memengaruhi kinerja tenaga medis, khususnya perawat, dalam konteks lingkungan kerja

yang berfokus pada pelayanan publik di rumah sakit. Hasil penelitian ini dapat menambah informasi sebagai referensi yang ingin mengkaji variabel-variabel yang serupa dalam konteks kesehatan atau pada sektor lain dan kepustakaan yang ada khususnya Universitas Putra Bangsa kebumen

