

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada esensinya, tata kelola manajerial merepresentasikan serangkaian mekanisme perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian atas aset-aset organisasi demi merealisasikan target secara efektif dan efisien. Berkesesuaian dengan premis tersebut, Osborne dan Brown (2021) menggarisbawahi bahwa triumf organisasi sektor *public* termasuk institusi hospitalisasi sangat dipengaruhi oleh superioritas manajemen internal dalam beradaptasi secara fleksibel terhadap fluktuasi serta ekspektasi lingkungan operasional. Konsekuensinya, manajemen memegang mandate krusial dalam mengorkestrasi sumber daya insani, khususnya tenaga keperawatan, lewat penciptaan atmosfer kerja yang akomodatif, standardisasi kuantitas tugas yang berimbang, serta eskalasi *work engagement* guna memacu performa perawat secara paripurna.

Manifestasi kinerja pegawai bertindak sebagai indikator fundamental dalam mengukur efektivitas pengelolaan *human capital* di tubuh organisasi. Merujuk pada postulat Mangkunegara (2020), prestasi kerja didefinisikan sebagai capaian aktual yang tercermin melalui kuantitas serta kualitas luaran tugas yang dituntaskan oleh individu sesuai mandat yang diemban. Pendapat ini dikuatkan oleh Aguinis (2023) yang memandang bahwa kinerja merefleksikan sejauh mana pekerja kapabel menuntaskan target institusional melalui manifestasi perilaku kerja yang produktif, efisien, dan berorientasi pada hasil.

Di ranah publik, kinerja aparaturnya mengemban urgensi strategis lantaran berkolerasi langsung dengan superioritas servis serta kredibilitas publik terhadap lembaga negara.

Dinamika domestik di sektor kesehatan menuntut eskalasi mutu layanan seiring tingginya ekspektasi masyarakat terhadap standar pelayanan yang prima. Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai lini vital diwajibkan untuk senantiasa sigap, akurat, dan profesional kala mengelola pasien berstatus kritis. Personel keperawatan IGD kerap menghadapi turbulensi operasional yang kompleks, mulai dari tekanan psikososial yang masif, ketidakpastian situasi klinis, hingga rigiditas batas waktu pengambilan keputusan medis. Realitas ini menuntut para perawat untuk menampilkan performa kerja yang melampaui kepatuhan prosedur administratif semata, melainkan juga membuktikan responsivitas tinggi, ketahanan mental, serta akuntabilitas profesional dalam menghadapi kegawatdaruratan medis.

Guna mengontrol standar servis kesehatan pada unit IGD, jajaran pengelola rumah sakit dituntut untuk memastikan tingkat produktivitas perawat berada pada titik optimal. Keberadaan perawat IGD menjadi fondasi utama dalam menyuplai intervensi darurat yang cepat dan tepat. Oleh sebab itu, efektivitas kinerja keperawatan secara langsung menentukan reputasi dan mutu layanan institusi kesehatan secara keseluruhan.

Menguatnya tuntutan publik terhadap kualitas layanan darurat memposisikan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai elemen yang sangat strategis. Dessler (2020) memaparkan bahwa MSDM mencakup

berbagai instrumen kebijakan guna menyelaraskan orientasi kepegawaian dengan visi organisasi. Diperkuat oleh Armstrong (2021), MSDM bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga kerja yang memiliki kompetensi, loyalitas, dan motivasi tinggi demi mendongkrak performa institusi. Khusus pada area IGD yang sarat tekanan, implementasi MSDM tidak sekadar mengejar efisiensi, melainkan berfokus pada harmonisasi tata kelola lingkungan kerja, pemerataan beban tugas, serta penguatan keterlibatan kerja personel.

Kondisi lingkungan kerja menjadi salah satu determinan eksternal yang memegang kontribusi masif terhadap prestasi kerja. Suasana kerja merepresentasikan totalitas kondisi fisik maupun nonfisik yang melingkupi pegawai dalam menunaikan kewajibannya. Sedarmayanti (2020) mengemukakan bahwa atmosfer kerja yang ideal diidentifikasi oleh aspek keamanan, kenyamanan, serta keharmonisan relasi interpersonal. Pandangan serupa disampaikan Robbins dan Judge (2021) yang menyatakan bahwa konfigurasi lingkungan kerja secara signifikan memodulasi perilaku dan produktivitas karyawan. Di rumah sakit, kondisi lingkungan kerja meliputi kelengkapan fasilitas, stabilitas psikologis, dan dukungan social memiliki implikasi krusial bagi motivasi kerja perawat, khususnya di unit IGD yang berintensitas tinggi.

Di samping faktor lingkungan, eskalasi beban kerja turut menjadi variabel penentu yang memitigasi produktivitas pegawai. Beban kerja merujuk pada akumulasi tuntutan tugas yang harus diselesaikan dalam durasi tertentu, baik dari dimensi *volume* maupun tingkat kerumitannya. Tarwaka (2020)

mendefinisikan beban kerja sebagai manifestasi interaksi antara ekspektasi tugas, kapasitas personal, dan kondisi operasional, yang apabila diabaikan berisiko memicu stres kerja dan penurunan performa. Hal ini ditegaskan oleh Hancock dan Meshkati (2021) bahwa tekanan tugas yang berlebihan berpotensi merusak fokus kognitif, memicu kelelahan fisik, dan mereduksi kualitas hasil kerja. Mengingat kompleksitas di unit IGD, manajemen beban kerja yang proporsional menjadi keharusan mutlak bagi perawat.

Konstelasi teoretis dalam kajian MSDM menempatkan keterlibatan kerja (*work engagement*) sebagai variabel krusial yang mendrive kinerja. Konsep ini dipahami sebagai manifestasi psikologis positif yang diindikasikan oleh tingkat vitalitas tinggi (*vigor*), dedikasi mendalam (*dedication*), serta fokus total saat bekerja (*absorption*) (Schaufeli, 2020). Temuan empiris Bakker dan Albrecht (2018) membuktikan bahwa individu dengan tingkat keterlibatan superior cenderung menampilkan kinerja unggul, tingkat absensi minimal, serta komitmen organisasional yang kokoh. Pada sektor publik, konstruk ini berfungsi ganda sebagai variabel penguat relasi antara kondisi lingkungan, beban tugas, dan performa perawat.

Hubungan kausalitas antara variabel lingkungan kerja, beban kerja, keterlibatan kerja, dan kinerja dapat dieksplanasikan melalui *Goal-Setting Theory*. Doktrin ini menegaskan bahwa prestasi kerja dipacu oleh kejelasan objektif tugas serta tingkat internalisasi individu terhadap target tersebut (Locke & Latham, 2002). Atmosfer kerja yang kondusif menyokong kejelasan fokus

perawat, sementara beban kerja yang seimbang memfasilitasi pencapaian target klinis secara optimal.

Berdasarkan rekapitulasi demografi tahun 2025, RSUD Ujung Berung Kota Bandung mempekerjakan total 752 personel yang terbagi atas 329 PNS, 398 pegawai non-PNS, serta 25 pegawai PTT dengan latar belakang fungsional yang heterogen. Kelompok perawat mendominasi dengan jumlah 254 orang dan 52 bidan, disokong oleh 36 dokter spesialis, tenaga penunjang medis, serta staf administratif dan operasional. Seluruh elemen tersebut terdistribusi ke berbagai poli dan instalasi, di mana unit IGD menyerap alokasi 53 perawat yang berjaga dalam sistem rotasi shift 24 jam penuh, merefleksikan tingginya beban operasional di garda terdepan tersebut.

Kendati demikian, investigasi empiris yang secara spesifik membedah perawat IGD masih terbilang langka, terutama studi yang mengintegrasikan keterlibatan kerja sebagai mekanisme moderasi. Fenomena disparitas antara target institusional dan realisasi kinerja operasional kerap dijumpai di RSUD Ujung Berung Bandung, menandakan perlunya optimalisasi variabel-variabel pendukung kerja secara berkelanjutan.

Pemilihan RSUD Ujung Berung Bandung didasarkan pada signifikansinya sebagai pusat rujukan regional dengan tingkat kunjungan pasien gawat darurat yang masif. Kompleksitas lapangan menuntut perawat untuk menghadapi tekanan fisik dan emosional yang tinggi, sehingga urgensi pengujian empiris terhadap peran moderasi *work engagement* menjadi sangat relevan. Guna memotret kesenjangan antara ekspektasi dan realitas operasional

secara objektif, pra-survei telah dilakukan sebagai fondasi perumusan masalah, yang komparasi data target versus realisasi kinerjanya dilampirkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Capaian Kinerja Perawat IGD Tahun 2025

Sasaran Kerja	Indikator Utama	Target	Realisasi	Capaian	Keterangan
Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan IGD	Indeks Kualitas Pelayanan IGD	91	99,234	109,05%	Melampaui target
Peningkatan kecepatan dan ketepatan penanganan pasien IGD	Indeks Responsivitas Pelayanan IGD	90,80	92,822	100,78%	Target tercapai
Peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien	Indeks Mutu Pelayanan Keperawatan IGD	3,51	3,98	128,39%	Sangat baik
Rata-rata capaian kinerja perawat IGD	-	-	-	108,01%	Kinerja tinggi
Efisiensi pelaksanaan pelayanan IGD	Tingkat Realisasi Kinerja	100%	97,65%	97,65%	Efisien

Sumber: Data kinerja RSUD Ujung Berung Bandung Tahun 2025

Merujuk pada data kuantitatif dalam Tabel 1.1, performa personel keperawatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ujung Berung Bandung sepanjang tahun 2025 merekam tren superior dengan rata-rata pencapaian menyentuh 108,01%, yang mengindikasikan bahwa target institusional telah

terlampau secara administratif. Secara terperinci, Indeks Kualitas Pelayanan IGD bertengger di angka 109,05% (realisasi 99,234 berbanding target 91), Indeks Responsivitas Pelayanan IGD merekam 100,78% (realisasi 92,822 berbanding target 90,80), serta Indeks Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien mencatatkan level tertinggi senilai 128,39% (realisasi 3,98 berbanding target 3,51). Kendati capaian numerik tersebut tampak memuaskan, realitas empiris di lapangan memperlihatkan bahwa angka tersebut belum sepenuhnya merefleksikan konstelasi nyata dari aspek beban tugas, atmosfer lingkungan kerja, serta kadar keterlibatan psikologis perawat secara holistik.

Sesi wawancara pendahuluan mengonfirmasi bahwa tingginya metrik kuantitatif berbanding terbalik dengan tekanan operasional harian yang dirasakan perawat IGD. Kompleksitas tindakan medis, fluktuasi volume pasien, serta rigiditas tuntutan waktu kegawatdaruratan memicu eskalasi beban kerja yang masif. Kondisi ini beresonansi kuat dengan postulat Hancock dan Meshkati (2021) yang mewanti-wanti bahwa beban tugas berlebih berisiko mereduksi fokus kognitif serta memantik kelelahan psikofisik, serta selaras dengan pandangan Tarwaka (2020) mengenai urgensi ekuilibrium antara tuntutan tugas dan kapasitas subjek.

Dari dimensi lingkungan kerja, berbagai hambatan masih mendominasi operasional harian, mulai dari eskalasi kebisingan akustik, tekanan emosional yang tinggi, hingga lemahnya sinkronisasi koordinasi antar-staf. Fakta tersebut berkesesuaian dengan doktrin Sedarmayanti (2020) serta Robbins dan Judge (2021) yang menegaskan bahwa atmosfer kerja yang nir-kondusif berpotensi

mereduksi kenyamanan serta produktivitas pegawai. Di sisi lain, orientasi disiplin ketat demi keselamatan pasien di ruang IGD sering kali mengekang ruang inisiatif serta fleksibilitas personal perawat.

Lebih lanjut, pra-survei mengindikasikan bahwa derajat *work engagement* perawat masih fluktuatif dan sangat bergantung pada sokongan struktural berupa supervisi serta apresiasi manajerial. Hal ini memperkuat postulat Schaufeli (2020) mengenai pentingnya vitalitas, dedikasi, serta absorpsi kerja, sekaligus mengonfirmasi temuan Bakker dan Albrecht (2018) bahwa keterlibatan psikologis bertindak sebagai katalisator penguat relasi antara kondisi operasional dan performa kerja.

Berbagai investigasi terdahulu memamerkan konstelasi empiris yang dinamis. Syarah et al. (2025) membuktikan bahwa dukungan organisasional belum tentu berdampak signifikan tanpa sokongan kondisi psikologis internal, sementara *work engagement* terbukti menjadi prediktor kuat peningkat kinerja. Di sisi lain, Jundillah, Wardani, dan Trisnowati (2024) menyoroti bahwa tekanan beban kerja ekstrem memicu stres dan menggerus kesejahteraan pegawai. Konsep keselarasan sumber daya kerja (*job resources*) turut diperkuat oleh Schaufeli dan Bakker (2010) serta Bakker, Demerouti, dan Sanz-Vergel (2014), sementara Karatepe dan Olugbade (2016) menegaskan peran moderasi keterlibatan kerja dalam meredam dampak negatif dari beban tugas yang masif. Kendati demikian, variasi luaran riset dari Xanthopoulou et al. (2009) mengisyaratkan bahwa relasi antar-variabel ini bersifat kontekstual bergantung pada karakteristik spesifik sektor pekerjaan.

Berdasarkan fenomena empiris serta disparitas temuan terdahulu, eksistensi research gap menjadi landasan krusial untuk mengeksplorasi peran *work engagement* sebagai variabel moderasi pada sektor publik kesehatan. Guna menjawab celah riset tersebut, investigasi ini diformulasikan secara komprehensif melalui studi berjudul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat IGD dengan Keterlibatan Kerja sebagai Variabel Moderasi Studi pada RSUD Ujungberung Kota Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, data kinerja, serta hasil wawancara pendahuluan dengan perawat IGD RSUD Ujung Berung Bandung, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Capaian kinerja perawat IGD secara kuantitatif menunjukkan hasil yang tinggi, namun belum sepenuhnya mencerminkan kondisi kerja perawat secara berkelanjutan di lapangan.
2. Lingkungan kerja IGD yang bersifat dinamis, dengan tingkat kebisingan tinggi, tekanan emosional, serta koordinasi kerja yang belum optimal, berpotensi memengaruhi kenyamanan dan efektivitas kerja perawat.
3. Beban kerja perawat IGD relatif tinggi akibat jumlah pasien yang fluktuatif, kompleksitas tindakan keperawatan, serta tuntutan kecepatan dalam penanganan kasus kegawatdaruratan.
4. Tingginya beban kerja dan kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya kondusif berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan

psikologis yang dapat berdampak pada penurunan kinerja perawat dalam jangka panjang.

5. Tingkat keterlibatan kerja perawat IGD belum merata, di mana sebagian perawat menunjukkan dedikasi tinggi terhadap tugas, namun belum sepenuhnya terlibat secara emosional dan psikologis dalam pekerjaannya.
6. Peran keterlibatan kerja sebagai faktor yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat IGD belum banyak dikaji secara empiris, khususnya pada konteks rumah sakit daerah.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar arah investigasi ini tetap terfokus dan tidak menyimpang dari substansi pembahasan, batasan serta ruang lingkup permasalahan dirumuskan secara terstruktur sebagai berikut:

- 1) Cakupan subjek penelitian dipusatkan secara eksklusif pada tenaga keperawatan di RSUD Ujung Berung Kota Bandung.
- 2) Variabel-variabel yang diteliti mencakup Lingkungan Kerja (X1) serta Beban Kerja (X2) sebagai prediktor independen, Kinerja Perawat (Y) sebagai variabel dependen, serta Keterlibatan Kerja yang bertindak sebagai pemoderasi (Z).
- 3) Mekanisme perolehan data mengandalkan data primer yang dijangkau melalui instrumen kuesioner, disokong oleh observasi ringkas serta wawancara terbatas, sementara data sekunder dihimpun dari arsip dokumen resmi dan literatur ilmiah.

- 4) Rentang waktu pelaksanaan riset dilaksanakan sepanjang kurun 2025–2026, sehingga konklusi yang diekstrak merepresentasikan konstelasi empiris pada periode tersebut.
- 5) Pendekatan analisis kuantitatif mengaplikasikan teknik regresi linear berganda guna menguji pengaruh prediktor bebas terhadap performa kerja, baik secara parsial maupun simultan.
- 6) Populasi sekaligus sampel penelitian mencakup keseluruhan perawat IGD RSUD Ujung Berung Kota Bandung, di mana penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kondisi lingkungan kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung?
4. Bagaimana peran keterlibatan kerja dalam memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung?
5. Bagaimana peran keterlibatan kerja dalam memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat IGD RSUD Ujung Berung Bandung.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat IGD RSUD Ujung Berung Bandung.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung.
4. Untuk menganalisis peran keterlibatan kerja dalam memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung.
5. Untuk menganalisis peran keterlibatan kerja dalam memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat pada IGD RSUD Ujung Berung Bandung.

F. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan riset ini diharapkan mampu menghasilkan kontribusi nyata yang terbagi ke dalam dimensi teoretis dan praktis berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diarahkan untuk memperkuat literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait interaksi antara lingkungan kerja, beban tugas, keterlibatan psikologis, dan kinerja perawat. Di samping itu,

studi ini berkontribusi memperkaya kajian empiris mengenai fungsi *work engagement* sebagai variabel moderasi pada sektor publik kesehatan, serta menjadi rujukan akademik bagi riset-riset selanjutnya yang mengkaji performa tenaga kesehatan di unit gawat darurat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti:

Menambah wawasan dan pemahaman langsung mengenai mekanika pengaruh lingkungan, beban tugas, dan keterlibatan kerja terhadap performa perawat IGD.

b. Bagi Institusi Pendidikan/Universitas:

Memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu manajemen serta memperkuat landasan teoretis mengenai variabel moderasi kinerja karyawan.

c. Bagi rumah sakit

Menjadi acuan analitis bagi manajemen dalam memetakan faktor-faktor penentu produktivitas perawat IGD, sehingga strategi optimalisasi lingkungan dan beban kerja dapat diimplementasikan demi mendongkrak kualitas pelayanan kepada masyarakat.

G. Jadwal Penelitian Skripsi

Jadwal penelitian adalah rencana waktu yang terstruktur dan sistematis yang mengatur seluruh tahapan kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Jadwal penelitian umumnya mencakup beberapa komponen utama seperti tahapan persiapan (penyusunan proposal dan perizinan), pengumpulan data,

analisis data, penyelesaian penyusunan skripsi dan presentasi hasil penelitian atau sidang skripsi.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Pengorganisasian struktur penulisan riset ini dijabarkan secara sistematis ke dalam beberapa bab utama berikut:

Bab I Pendahuluan

Membedah latar belakang permasalahan, identifikasi isu, ruang lingkup beserta batasan, rumusan masalah, tujuan studi, signifikansi kegunaan riset, jadwal pelaksanaan, hingga sistematika penulisan. Bab permulaan ini memaparkan gambaran komprehensif mengenai subjek yang diteliti serta urgensi dilaksanakannya investigasi ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Mengupas landasan konseptual dan teoretis yang bersesuaian dengan variabel riset, telaah literatur terdahulu, kerangka pemikiran, serta formulasi hipotesis. Bagian ini berfungsi sebagai fondasi konseptual dalam menginterpretasikan data dan menjawab rumusan masalah.

Bab III Metode Penelitian

Menguraikan metodologi dan pendekatan riset, karakteristik serta sumber data, populasi, penentuan sampel, teknik penjarangan data, operasionalisasi variabel, hingga instrumen analisis data secara terperinci.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Memaparkan deskripsi umum lokus studi, analisis deskriptif statistik, pengujian hipotesis, serta interpretasi mendalam atas temuan riset yang telah diekskalasi.

Bab V Penutup

Menyajikan kesimpulan komprehensif dari keseluruhan rangkaian investigasi, pemaparan keterbatasan studi, serta rekomendasi saran yang konstruktif bagi pihak-pihak terkait.

