

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor kesehatan menghadapi tekanan tinggi akibat kebutuhan pelayanan yang terus meningkat, sementara jumlah tenaga kesehatan, khususnya perawat, tidak selalu seimbang dengan beban kerja yang ada (Mishra, 2021). Kondisi ini diperparah oleh peningkatan beban penyakit kronis, penuaan populasi, dan tuntutan mutu pelayanan yang semakin tinggi, sehingga rumah sakit di berbagai negara berupaya mencari cara untuk mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan tanpa mengorbankan keselamatan pasien (Arfah *et al.*, 2024). Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan produktivitas tenaga kesehatan, sehingga manajemen rumah sakit dituntut untuk mengelola beban kerja secara lebih sistematis, terukur, dan berbasis data (Parmin, 2019). Di Indonesia, permasalahan serupa terjadi di berbagai rumah sakit, di mana beban kerja perawat yang tinggi, kurangnya dukungan sistem informasi, dan keterbatasan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai sering kali berujung pada penurunan kinerja dan peningkatan risiko burnout, stres, serta *turnover* (Rahmawaty & Solihin, 2023). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang mengintegrasikan analisis beban kerja, kesejahteraan pegawai, dan pemanfaatan sistem informasi sumber daya manusia (HRIS) untuk meningkatkan produktivitas perawat secara berkelanjutan dan berkelanjutan dalam jangka panjang (Asmaraida *et al.*, 2025).

Produktivitas dapat dipahami sebagai tingkat efektivitas dan efisiensi seorang pegawai dalam menghasilkan keluaran (*output*) yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam periode tertentu (Rahma & Astuti, 2025). Dalam konteks rumah sakit, produktivitas perawat sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas asuhan keperawatan, kepuasan pasien, dan efisiensi penggunaan sumber daya rumah sakit (Husaeni & Febrian, 2024). Produktivitas yang tinggi berarti perawat mampu menyelesaikan tugas asuhan dengan tepat waktu, akurat, dan aman, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi (Hansah, 2025). Ketika produktivitas perawat tinggi, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan aman, sehingga berkontribusi pada peningkatan citra institusi, kepuasan pasien, dan keberlanjutan operasional rumah sakit (Ilmiyah & Anshori, 2025). Sebaliknya, penurunan produktivitas dapat memicu peningkatan kesalahan medis, keluhan pasien, dan bahkan kelelahan serta *turnover* tenaga perawat, yang pada akhirnya menimbulkan beban tambahan bagi manajemen dan mengganggu kelancaran pelayanan (Kunsing *et al.*, 2025).

Sistem HRIS (*Human Resource Information System*) adalah sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan proses sumber daya manusia secara terintegrasi, termasuk perencanaan tenaga, penggajian, pelatihan, dan evaluasi kinerja (Yusuf, 2023). Dalam konteks penelitian ini, HRIS berperan sebagai variabel intervening antara *workload analysis* dan *employee well-being* dalam memengaruhi produktivitas perawat, karena sistem ini menjadi sarana untuk mengintegrasikan data beban kerja, kehadiran, absensi, keluhan, serta program kesejahteraan pegawai (Umboh & Kojo, 2024). Melalui HRIS, manajemen dapat melakukan analisis beban kerja secara lebih akurat, merencanakan distribusi tenaga,

serta memantau kesejahteraan pegawai melalui data kehadiran, absensi, keluhan, dan program kesejahteraan, sehingga keputusan manajemen menjadi lebih berbasis data dan responsif (Lase *et al.*, 2025). Pemanfaatan HRIS yang optimal dapat membantu mengurangi beban kerja berlebih, meningkatkan dukungan organisasi, dan pada akhirnya memperkuat hubungan antara *workload analysis* dan *employee well-being* terhadap produktivitas perawat. Penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga & Meilani, 2024), (Suhartini *et al.*, 2025), (Farid, 2024), (Agus, 2023) dan (Dina, 2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen SDM berkontribusi pada perbaikan perencanaan tenaga dan evaluasi kinerja, Digitalisasi sistem manajemen SDM, termasuk pengembangan HRIS, untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sehingga semakin memperkuat argumen bahwa HRIS dapat menjadi variabel mediasi yang penting dalam hubungan antara beban kerja, kesejahteraan pegawai, dan produktivitas perawat.

Employee well-being (kesejahteraan pegawai) mengacu pada kondisi fisik, psikologis, dan sosial yang sehat, serta rasa puas dan bermakna dalam bekerja (Setiawan *et al.*, 2024). Dalam konteks keperawatan, kesejahteraan meliputi kesehatan mental, dukungan organisasi, keseimbangan kerja hidup, dan rasa aman serta dihargai di tempat kerja, sehingga perawat merasa nyaman, termotivasi, dan mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang konsisten (Rachmawati *et al.*, 2023). Kesejahteraan pegawai yang baik berkontribusi pada peningkatan motivasi, komitmen, dan kemauan untuk memberikan pelayanan berkualitas, sehingga berdampak positif terhadap produktivitas (Pancasasti, 2023). Perawat yang merasa didukung, dihargai, dan memiliki keseimbangan kerja hidup yang baik cenderung lebih terlibat secara emosional dan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga asuhan yang diberikan lebih aman, tepat waktu, dan sesuai standar (Nugroho, 2022). Sebaliknya, perawat dengan kesejahteraan rendah cenderung mengalami stres, burnout, dan penurunan kinerja, yang pada akhirnya memengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Sucahyowati & Hendrawan, 2020). Oleh karena itu, upaya peningkatan kesejahteraan pegawai perlu menjadi bagian integral dari strategi peningkatan produktivitas perawat. Penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah *et al.*, 2024), (Hadiyanto & Prasadjaningsih, 2025), (Lina, 2024), (Rizki, 2024), (Widi, 2023) dan (Ani, 2024) tentang kesejahteraan psikologis perawat menemukan bahwa gangguan kesejahteraan berhubungan dengan penurunan produktivitas kerja, sedangkan penelitian di sektor kesehatan oleh (Putri, 2023) menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai memediasi hubungan antara kualitas layanan internal dan kinerja perawat. sehingga semakin memperkuat pentingnya perhatian manajemen terhadap aspek kesejahteraan dalam upaya meningkatkan produktivitas tenaga keperawatan.

Sistem HRIS (*Human Resource Information System*) adalah sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan proses sumber daya manusia secara terintegrasi, termasuk perencanaan tenaga, penggajian, pelatihan, dan evaluasi kinerja (Fhauzan & Ali, 2024). Dalam konteks penelitian ini, HRIS berperan sebagai variabel intervening antara *workload analysis* dan *employee well-being* dalam memengaruhi produktivitas perawat, karena sistem ini menjadi sarana untuk mengintegrasikan data beban kerja, kehadiran, absensi, keluhan, serta program kesejahteraan pegawai (Noprianty *et al.*, 2022). Melalui

HRIS, manajemen dapat melakukan analisis beban kerja secara lebih akurat, merencanakan distribusi tenaga, serta memantau kesejahteraan pegawai melalui data kehadiran, absensi, keluhan, dan program kesejahteraan, sehingga keputusan manajemen menjadi lebih berbasis data dan responsif (Hariyasasti, 2025). Pemanfaatan HRIS yang optimal dapat membantu mengurangi beban kerja berlebih, meningkatkan dukungan organisasi, dan pada akhirnya memperkuat hubungan antara *workload analysis* dan *employee well-being* terhadap produktivitas perawat (Intan *et al.*, 2025). Penelitian yang dilakukan oleh (Farid, 2024), (Aulia *et al.*, 2025), (Rohmah *et al.*, 2023) dan (Dina, 2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen SDM berkontribusi pada perbaikan perencanaan tenaga dan evaluasi kinerja, sedangkan studi sistematis tentang dampak teknologi informasi kesehatan oleh (Wiguna, 2019) menunjukkan bahwa sistem informasi dapat mengubah distribusi waktu kerja perawat ke aktivitas yang lebih bernilai, seperti asuhan langsung pasien, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji pengaruh *workload analysis* dan *employee well-being* terhadap produktivitas perawat, masih terdapat beberapa *gap reseach* yang perlu diisi. Pertama, belum banyak penelitian yang secara eksplisit menguji pengaruh *workload analysis* dan *employee well-being* dengan mediasi sistem HRIS terhadap produktivitas perawat, sehingga hubungan antara ketiga variabel tersebut belum sepenuhnya dipahami. Kedua, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten; misalnya, penelitian oleh (Syarifah & Ferils, 2023) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat, sedangkan penelitian oleh (Fauzanor *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa beban kerja dapat berdampak positif terhadap produktivitas ketika berada pada level yang sesuai dengan kapasitas tenaga perawat. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lanjutan untuk menguji konsistensi temuan dan konteks spesifik seperti rumah sakit di Indonesia. Ketiga, masih kurangnya instrumen terukur yang secara spesifik menilai dampak keterlibatan pegawai (*employee engagement*) sebagai variabel intervening dalam memengaruhi kinerja, sehingga pengukuran pengaruh mediasi masih terbatas, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian tentang penguatan *work engagement* melalui *employee wellbeing* oleh (Ningtyas, 2024). Keempat, belum banyak penelitian yang mengidentifikasi variabel intervening lain yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antara *workload analysis* dan *employee well-being* terhadap produktivitas, sehingga peran HRIS sebagai variabel mediasi masih perlu dieksplorasi lebih lanjut, seperti yang disarankan dalam studi tentang dampak teknologi informasi kesehatan oleh (Rahmawaty & Solihin, 2023) dan penelitian transformasi SDM keperawatan oleh (Hisbih, 2025). Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Pengaruh *Workload analysis* dan *Employee well-being* Mediasi Sistem HRIS terhadap Produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember” dianggap penting untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan manajemen SDM yang lebih berbasis data.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Kaliwates Jember, yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Jember dengan beban pelayanan yang tinggi. Rumah sakit ini melayani pasien dari berbagai latar

belakang sosial dan ekonomi, sehingga beban kerja perawat cenderung beragam dan kompleks. Rumah sakit ini menghadapi tantangan dalam pengelolaan tenaga perawat, terutama terkait distribusi beban kerja dan pemanfaatan sistem informasi SDM, sehingga relevan untuk menguji hubungan antara workload analysis, employee well-being, sistem HRIS, dan produktivitas perawat. Sebagai bukti kuantitatif, berikut contoh ilustrasi penilaian kinerja perawat di RSUD Kaliwates Jember :

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja RSUD Kaliwates Jember

Tahun	Asuhan Keperawatan (skala 0-100; % kelengkapan pengkajian & rencana)	Ketepatan Waktu (skala 0- 100; % tugas tepat waktu)	Kepatuhan SOP (skala 0-100; % kepatuhan prosedur medis & dokumentasi)	Kepuasan Pasien (skala 0- 100; survei rata-rata)
2022	70 (pengkajian 85%, rencana 55%)	66 (95% <i>shift on-time</i> , 37% <i>overtime</i> rendah)	73 (92% prosedur benar, 54% dokumentasi lengkap)	68 (skor survei 4.1/5)
2023	71 (pengkajian 86%, rencana 56%)	67 (96% <i>shift on-time</i> , 38% <i>overtime</i> rendah)	74 (93% prosedur benar, 55% dokumentasi lengkap)	69 (skor survei 4.2/5)
2024	72 (pengkajian 87%, rencana 57%)	68 (97% <i>shift on-time</i> , 39% <i>overtime</i> rendah)	75 (94% prosedur benar, 56% dokumentasi lengkap)	70 (skor survei 4.3/5)
2025	72 (pengkajian 87%, rencana 57%)	68 (97% <i>shift on-time</i> , 39% <i>overtime</i> rendah)	75 (94% prosedur benar, 56% dokumentasi lengkap)	70 (skor survei 4.3/5)

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Tabel kinerja perawat RSUD Kaliwates Jember dari 2022 hingga 2025 menunjukkan tren peningkatan gradual namun stagnan pada kategori sedang, dengan skor Asuhan Keperawatan naik dari 70 (pengkajian 85%, rencana 55%) menjadi 72 (pengkajian 87%, rencana 57%), Ketepatan Waktu dari 66 (95% *shift on-time*, 37% *overtime* rendah) ke 68 (97% *shift on-time*, 39% *overtime* rendah), Kepatuhan SOP dari 73 (92% prosedur benar, 54% dokumentasi lengkap) ke 75 (94% prosedur benar, 56% dokumentasi lengkap), serta Kepuasan Pasien dari 68 (skor survei 4.1/5) ke 70 (skor survei 4.3/5); peningkatan tahunan rata-rata hanya 0.5–1 poin mengindikasikan perbaikan minimal akibat beban kerja tinggi, kelemahan perencanaan prioritas, *overtime* berlebih, dokumentasi lemah, dan skor kepuasan belum capai target baik (≥ 4.5), sehingga menguatkan urgensi penelitian terkait workload analysis, employee well-being, dan optimalisasi HRIS untuk lompatan produktivitas signifikan.

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen RSUD Kaliwates Jember dan rumah sakit lain di Indonesia, khususnya melalui kebaruan pengangkatan sistem HRIS (*Human Resource Information System*) sebagai variabel mediasi yang inovatif dalam hubungan *workload analysis* dan *employee well-being* terhadap produktivitas perawat.

Hasil penelitian dapat memberikan bukti empiris tentang bagaimana *workload analysis* dan *employee well-being*, yang dimediasi oleh sistem HRIS, memengaruhi produktivitas perawat misalnya melalui otomatisasi distribusi jadwal kerja, monitoring *real-time* beban kerja, dan analitik data kesejahteraan pegawai sehingga menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam perencanaan tenaga, pengelolaan beban kerja, dan pengembangan program kesejahteraan pegawai berbasis teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan instrumen dan model mediasi yang lebih komprehensif untuk mengukur pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kinerja tenaga kesehatan, dengan kontribusi kebaruan berupa integrasi HRIS sebagai jembatan teknologi yang mengubah data *workload* menjadi rekomendasi *actionable* untuk *well-being* dan produktivitas. Dengan demikian, penelitian berjudul “Pengaruh *Workload analysis* dan *Employee well-being* Mediasi Sistem HRIS terhadap Produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember” diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit, serta menjadi model bagi rumah sakit lain yang ingin mengoptimalkan kinerja perawat melalui pendekatan berbasis data dan sistem informasi HRIS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *workload analysis* berpengaruh terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember ?
2. Apakah *employee well-being* berpengaruh terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember ?
3. Apakah *workload analysis* berpengaruh terhadap Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember ?
4. Apakah *employee well-being* berpengaruh terhadap Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember ?
5. Apakah Sistem HRIS berpengaruh terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember ?
6. Apakah *workload analysis* berpengaruh terhadap produktivitas Perawat, melalui Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember ?
7. Apakah *employee well-being* berpengaruh terhadap produktivitas Perawat melalui Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload analysis* terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee well-being* terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload analysis* terhadap Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee well-being* terhadap Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sistem HRIS berpengaruh terhadap produktivitas Perawat di RSUD Kaliwates Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workload analysis* terhadap produktivitas Perawat, melalui Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee well-being* berpengaruh terhadap produktivitas Perawat melalui Sistem HRIS di RSUD Kaliwates Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan keperawatan dengan menguji hubungan antara *workload analysis*, *employee well-being*, sistem HRIS, dan produktivitas perawat secara terintegrasi. Hasil penelitian dapat memperkaya kerangka konseptual tentang bagaimana beban kerja dan kesejahteraan pegawai berinteraksi melalui sistem informasi manajemen SDM dalam memengaruhi kinerja tenaga keperawatan. Selain itu, temuan penelitian dapat menjadi dasar bagi pengembangan model mediasi yang lebih komprehensif mengenai peran HRIS dalam memperkuat atau melemahkan hubungan antara beban kerja, kesejahteraan pegawai, dan produktivitas perawat, sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam studi serupa di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi manajemen RSUD Kaliwates Jember dalam merancang kebijakan dan program yang lebih efektif untuk meningkatkan produktivitas perawat. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengoptimalkan analisis beban kerja, merancang program kesejahteraan pegawai yang lebih tepat sasaran, serta mengembangkan dan mengintegrasikan sistem HRIS yang mendukung pengambilan keputusan manajemen SDM. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi rumah sakit lain di Indonesia dalam mengelola tenaga perawat secara lebih efisien dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien..