

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam menjamin kesejahteraan masyarakat secara global. Tenaga kesehatan, khususnya perawat, memiliki peran krusial dalam sistem pelayanan yang kompleks. Perawat tidak hanya terlibat dalam perawatan pasien di rumah sakit, tetapi juga dalam pelayanan gawat darurat yang membutuhkan respons cepat dan tepat (Shahidan et al, 202). Pelayanan kegawatdaruratan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam mengambil keputusan secara cepat dan akurat. Salah satu sistem pelayanan kegawatdaruratan yang dikembangkan pemerintah adalah *Public Safety Center* (PSC) 119 yang berada di bawah Dinas Kesehatan. *Public Safety Center* (PSC) 119 hadir sebagai garda terdepan dalam penanganan kegawatdaruratan medis di Indonesia. *Public Safety Center* (PSC) 119 berfungsi sebagai pusat layanan kegawatdaruratan yang memberikan respons cepat terhadap kondisi darurat di masyarakat melalui pelayanan medis pra-rumah sakit. (Prihanti, 2022). Pelayanan kesehatan darurat merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan respons cepat dan tepat terhadap kondisi kegawatdaruratan medis di masyarakat. *Public Safety Center* (PSC) 119 sebagai unit penanganan kegawatdaruratan pra-rumah sakit memegang peranan strategis dalam rantai pertolongan pertama yang menentukan kelangsungan hidup pasien. *Public Safety Center* (PSC) 119 merupakan bagian dari yang dibentuk untuk memastikan koordinasi lintas sektor dan percepatan respons terhadap kasus darurat medis, kecelakaan lalu lintas, bencana serta kondisi gawatdarurat lainnya. Keberadaan *Public Safety Center* (PSC) 119 berfungsi sebagai dispatcher yang menghubungkan masyarakat dengan fasilitas kesehatan serta layanan penanganan kegawatdaruratan secara terpadu. Dengan demikian, *Public Safety Center* (PSC) 119 menjadi pintu awal keselamatan pasien dalam upaya menekan angka kematian dan kecacatan akibat kondisi darurat. (Lismarani, 2025). Perawat yang bekerja di *Public Safety Center* (PSC) 119

dituntut memiliki kompetensi klinis, kemampuan komunikasi, ketepatan pengambilan keputusan, serta kesiapan fisik dan mental dalam menghadapi situasi darurat. Oleh karena itu, kesesuaian antara karakteristik individu dengan pekerjaan atau *person job fit* menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja perawat. Konsep *person job fit* menggambarkan tingkat kesesuaian antara kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan yang dijalankan. Kesesuaian tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja. Pada profesi perawat, khususnya di lingkungan pelayanan kegawatdaruratan seperti *Public Safety Center (PSC) 119*, *person job fit* sangat penting karena pekerjaan yang dilakukan memiliki tingkat risiko tinggi, membutuhkan respons cepat, ketelitian, dan kemampuan bekerja di bawah tekanan. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang memiliki kesesuaian tinggi dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih baik dan mampu meningkatkan keselamatan kerja serta performa organisasi (Zacher, Rudolph, & Fulmer, 2023).

Menurut *World Health Organization (WHO)*, 2024. Melaporkan terdapat 15-16 *Graded Health Emergencies* (kegawatdaruratan kesehatan internasional) yang sedang ditangani secara aktif di berbagai Negara. Selain itu, juga pada 2024 tercatat 80 wabah penyakit di kawasan *Eastern Mediterranean World Health Organization (WHO)*. Di Indonesia, PSC yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan kegawatdaruratan terintegrasi, termasuk koordinasi antara ambulans, rumah sakit, dan pusat komunikasi medis. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja PSC masih jauh dari optimal, yang tercermin dari masih tingginya angka keterlambatan respons dan variasi kualitas pelayanan antardaerah (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Berdasarkan laporan evaluasi *Public Safety Center (PSC) 119 Jawa Timur*. Mencatat laporan evaluasi *Public Safety Center (PSC) 119* Triwulan 1 periode Januari sampai dengan Maret 2026 tercatat Panggilan Emergency di bulan Januari 2026 sebanyak 53, 85 %. Panggilan Emergency di bulan Februari 2026 sebanyak 53, 12 %, panggilan

Emergency di bulan Maret 2026 sebanyak 47, 49 %. Dari laporan evaluasi Triwulan *Public Safety Center* (PSC) 119 Jawa Timur paling banyak terjadi di Suarabaya dengan kategori Emergency Non Trauma. Public Safety Center (PSC)119 di Kabupaten Gresik Berdasarkan laporan bulan Januari hingga Maret tahun 2026, mencatat laporan panggilan kegawatdaruratan medis sebanyak 179 kasus, terdiri dari sebanyak 42 Kasus Panggilan Non Emergency, panggilan Emergency sebanyak 137 Kasus. Panggilan tersebut merupakan panggilan dari masyakart lewat WhatsApp mapuan laporan dari telepon lokal. Selain itu juga menerima laporan dari panggilan kepolisian dan AKAS 112.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling dominan dalam operasional PSC, mengingat peran mereka mencakup triase, stabilisasi pasien, komunikasi medis darurat, hingga koordinasi rujukan. Kinerja perawat dalam konteks PSC tidak hanya diukur dari kecepatan respons fisik, tetapi juga dari ketepatan pengambilan keputusan klinis, kemampuan komunikasi dalam tekanan, dan konsistensi kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (Nursalam, 2022). Berbagai kajian menunjukkan bahwa kinerja perawat di unit kegawatdaruratan kerap mengalami penurunan yang signifikan, ditandai dengan meningkatnya insiden kesalahan klinis, rendahnya kepuasan pasien, serta tingginya angka pergantian tenaga kerja atau turnover (Fitriani et al., 2021). Fenomena ini menjadi perhatian serius bagi manajemen kesehatan mengingat setiap penurunan kualitas kinerja di unit emergensi berpotensi mengancam keselamatan jiwa pasien. Data Kementerian Kesehatan RI (2022) mencatat bahwa tingkat turnover perawat di fasilitas kesehatan pemerintah mencapai 15-20% per tahun, dengan proporsi terbesar terjadi pada unit-unit yang memiliki tekanan kerja tinggi seperti instalasi gawat darurat dan PSC. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kesinambungan pelayanan tetapi juga meningkatkan beban kerja bagi perawat yang tersisa, yang pada akhirnya berimplikasi pada penurunan kualitas layanan secara keseluruhan. Salah satu faktor determinan yang memiliki pengaruh substansial terhadap kinerja tenaga kerja adalah kesesuaian antara individu dengan pekerjaannya, yang dalam literatur psikologi organisasi dikenal sebagai *person job fit*. Edwards (dalam Kristof-Brown et al., 2021) mendefinisikan *person job fit* sebagai tingkat

keselarasan antara karakteristik individu, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, nilai, dan kebutuhan, dengan atribut-atribut yang melekat pada suatu pekerjaan, termasuk persyaratan tugas, kondisi kerja, dan sumber daya yang tersedia. Konsep ini mencakup dua dimensi utama, yakni kesesuaian tuntutan-kemampuan (*demands-abilities fit*) yang merujuk pada keselarasan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan aktual individu, serta kesesuaian kebutuhan-pasokan (*needs-supplies fit*) yang merujuk pada kemampuan pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi individu (Lauver & Kristof-Brown, 2021). Dalam konteks keperawatan *Public Safety Center* (PSC) 119, kedua dimensi ini memiliki relevansi yang sangat tinggi, mengingat pekerjaan ini menuntut tidak hanya penguasaan kompetensi klinis yang spesifik seperti resusitasi jantung paru, penanganan trauma, dan triase lapangan, tetapi juga kesiapan psikologis untuk bekerja dalam lingkungan yang penuh tekanan, tidak terprediksi, dan seringkali melibatkan situasi yang mengancam jiwa. Ketika perawat tidak memiliki kesesuaian yang memadai dengan tuntutan dan karakteristik pekerjaan di *Public Safety Center* (PSC) 119, maka akan timbul ketidakseimbangan kognitif dan emosional yang secara progresif menggerus motivasi, komitmen, dan pada akhirnya kinerja profesionalnya (Kristof-Brown et al., 2021).

Sejumlah penelitian empiris telah membuktikan hubungan yang signifikan antara person-job fit dengan berbagai indikator kinerja di bidang keperawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Suratno et al. (2020) pada perawat unit emergency di tiga rumah sakit pemerintah di Indonesia menemukan bahwa perawat dengan tingkat person-job fit tinggi menunjukkan kinerja klinis yang secara statistik lebih baik dibandingkan rekan-rekannya, dengan perbedaan yang bermakna pada indikator ketepatan triase, kecepatan respons, dan kepatuhan protokol penanganan. Temuan serupa dikemukakan oleh Fitriani et al. (2021) yang meneliti perawat *Public Safety Center* (PSC) 119 di wilayah Jawa Timur dan menemukan bahwa tingkat *person job fit* berkorelasi positif signifikan dengan skor kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional perawat.

Rendahnya tingkat *person job fit* di kalangan perawat *Public Safety Center* (PSC) 119 dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik pada level individu, organisasi, maupun sistem. Pada level individu, ketidaksesuaian seringkali berakar dari proses rekrutmen yang tidak mempertimbangkan kesesuaian minat dan nilai personal calon perawat dengan karakteristik pekerjaan di unit gawat darurat (Barrick & Mount, dalam Suratno et al., 2020). Banyak perawat yang ditempatkan di *Public Safety Center* (PSC) 119 bukan berdasarkan kompetensi dan preferensi spesifik terhadap pelayanan kegawatdaruratan, melainkan karena ketersediaan tenaga atau penugasan administratif semata. Pada level organisasi, ketiadaan program orientasi yang terstruktur, minimnya pelatihan lanjutan berbasis kompetensi gawat darurat, serta sistem evaluasi kinerja yang tidak sensitif terhadap kebutuhan pengembangan individu menjadi faktor yang memperparah ketidaksesuaian yang sudah ada (Nursalam, 2022). Penelitian Handayani et al. (2021) yang dilakukan pada *Public Safety Center* (PSC) 119 di tujuh kabupaten/kota di Indonesia menemukan bahwa hanya 34,7% *Public Safety Center* (PSC) 119 yang memiliki program pengembangan kompetensi yang terstruktur, sementara sebagian besar mengandalkan pelatihan minimal yang diberikan sekali saat orientasi awal tanpa tindak lanjut berkala. Pada level sistem, regulasi penempatan tenaga perawat yang belum sepenuhnya mengintegrasikan prinsip-prinsip *person job fit* dalam analisis jabatan dan spesifikasi pekerjaan menjadi hambatan struktural yang perlu mendapat perhatian serius dari pemangku kebijakan kesehatan (Indonesia, 2022)

Dampak dari rendahnya *person job fit* pada perawat *Public Safety Center* (PSC) 119 bersifat multidimensional dan berjangkauan jauh, tidak hanya memengaruhi individu perawat itu sendiri tetapi juga berdampak langsung pada keselamatan dan kepuasan pasien. Perawat yang mengalami ketidaksesuaian tinggi antara diri mereka dengan tuntutan pekerjaan cenderung mengembangkan sindrom kelelahan kerja (*burnout*) dalam waktu yang lebih singkat, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan perasaan pencapaian pribadi (Lauver & Kristof-Brown, 2021). Dalam kondisi *burnout*, kemampuan kognitif dan motorik perawat mengalami gangguan yang berdampak langsung

pada kualitas pengambilan keputusan klinis, yang dalam situasi gawat darurat dapat berakibat fatal bagi pasien. menemukan korelasi negatif signifikan antara skor *person-job fit* rendah dengan insiden keselamatan pasien, di mana perawat dengan *person job fit* rendah memiliki risiko 2,4 kali lebih tinggi untuk terlibat dalam insiden keselamatan pasien dibandingkan perawat dengan *person job fit* tinggi (Handayani et al., 2021). Di sisi lain, perawat dengan *person job fit* yang baik menunjukkan tingkat resiliensi yang lebih tinggi, lebih mampu beradaptasi terhadap situasi tidak terduga, dan lebih termotivasi untuk meningkatkan kompetensinya secara berkesinambungan (Wiryanto & Mahmudah, 2022). Oleh karena itu, optimalisasi *person job fit* melalui pendekatan sistematis yang mencakup penyempurnaan proses seleksi, pengembangan kompetensi berbasis kebutuhan pekerjaan, serta penguatan budaya organisasi yang mendukung kesesuaian individu-pekerjaan merupakan kebutuhan mendesak yang perlu diintegrasikan dalam kebijakan manajemen sumber daya manusia kesehatan, khususnya di unit-unit pelayanan kegawatdaruratan seperti *Public Safety Center* (PSC) 119 (Nursalam, 2022; Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Meskipun hubungan antara *person job fit* dan kinerja telah banyak diteliti secara umum, kajian spesifik yang mengintegrasikan kedua variabel ini dalam konteks pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Indonesia masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada perawat di instalasi rawat inap atau rawat jalan, sementara unit pelayanan kegawatdaruratan seperti *Public Safety Center* (PSC) 119 memiliki karakteristik tuntutan pekerjaan yang secara fundamental berbeda dan jauh lebih kompleks (Fitriani et al., 2021). Kesenjangan literatur ini menjadi semakin kritis mengingat *Public Safety Center* (PSC) 119 di Indonesia tengah dalam fase pengembangan dan penguatan kapasitas, di mana isu rekrutmen, penempatan, dan pengembangan perawat menjadi agenda prioritas yang memerlukan landasan bukti ilmiah yang kuat. Selain itu, belum adanya instrumen baku yang tervalidasi secara kultural untuk mengukur *person job fit* perawat dalam konteks gawat darurat di Indonesia menyebabkan intervensi yang dirancang seringkali tidak tepat sasaran. Penelitian terkini yang dilakukan oleh Kristof-Brown et al. (2021) juga menekankan

pentingnya kajian *person job fit* yang kontekstual dan situasional, mengingat faktor-faktor yang memengaruhi kesesuaian individu-pekerjaan dapat bervariasi secara signifikan antar sektor, antar budaya organisasi, dan antar karakteristik pekerjaan yang spesifik. Dengan mempertimbangkan seluruh argumen tersebut, penelitian yang secara komprehensif mengkaji hubungan antara *person job fit* perawat dengan kinerja di *Public Safety Center* (PSC) 119 tidak hanya relevan secara akademis tetapi juga memiliki urgensi praktis yang tinggi bagi peningkatan kualitas sistem pelayanan kegawatdaruratan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Mengetahui hubungan *Person Job Fit* perawat dengan Kinerja *Public Safety Center* (PSC) 119 di Wilayah kerja Dinas Kesehatan Gresik?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *Person Job Fit* perawat dengan Kinerja *Public Safety Center* (PSC) di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *Person Job Fit* perawat *Public Safety Center* (PSC) 119 di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gresik.
2. Mengidentifikasi Kinerja perawat *Public Safety Center* (PSC) 119 di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gresik.
3. Menganalisis hubungan *Person Job Fit* perawat dengan Kinerja *Public Safety Center* (PSC) 119 Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, memberikan kontribusi serta menjadi inovasi dalam bidang manajemen keperawatan tentang *Person Job Fit* perawat dengan kinerja.

1.4.2 Manfaat bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, evaluasi untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan kerja sesuai tuntutan pelayanan kegawatdaruratan medis.

1.4.3 Manfaat bagi Dinas Kesehatan

Sebagai bahan evaluasi dalam penempatan tenaga perawat sesuai kompetensi dan kemampuan kerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Gresik.