

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan bagian Integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia yang melayani pasien dengan berbagai macam jenis pelayanan. Dalam menghadapi era globalisasi dan desentralisasi saat ini, berbagai macam tantangan serta perubahan harus disikapi dengan sungguh-sungguh oleh para manajer rumah sakit. Mereka perlu memperhatikan secara seksama dinamika lingkungan, dimana pemikiran yang digunakan adalah model rumah sakit yang sebagai suatu organisasi jasa yang memproses *input* untuk menghasilkan jasa pelayanan (Lumenta, 2016)

Perawat merupakan sumber daya manusia yang memiliki peranan penting di dalam rumah sakit. Diperlukan manajemen khusus untuk mengelola agar perawat dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga mampu berkontribusi dalam kemajuan rumah sakit. Hampir semua pasien yang berkunjung ke rumah sakit selalu ingin bertemu dengan perawat dalam upaya mencari kesembuhan atau melakukan konsultasi tentang penyakit yang dideritanya. Kinerja perawat akan sangat berpengaruh terhadap kelanjutan organisasi rumah sakit (Amalia & Tjiptaningrum, 2016).

Untuk melakukan prakteknya di sebuah rumah sakit, setiap perawat terlebih dahulu harus mendapat persetujuan dari manajemen rumah sakit tersebut, yang dibuktikan dengan pemberian penugasan klinis kepada perawat yang bersangkutan. Perawat ini hanya boleh melakukan tindakan sesuai dengan yang tertera dalam penugasan klinisnya. Penugasan klinis ini tidak abadi selamanya demikian, melainkan dapat berubah sesuai hasil penilaian kinerja yang dilakukan setiap tahunnya terhadap kualitas dan keamanan pelayanan klinis yang dilakukan perawat yang bersangkutan.

Kinerja perawat merupakan faktor penentu dalam keberhasilan pencapaian tujuan rumah sakit. Jika kinerja perawat baik, maka *clinical governance* rumah sakit dapat menjamin masyarakat akan mendapatkan pelayanan klinis yang terbaik (Mirfat, et al., 2018). Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya sebagai kontrol sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun faktanya

kinerja perawat menjadi permasalahan di semua layanan keperawatan. Kinerja perawat di Indonesia masih tergolong rendah. Penelitian Maimun (2016) di RS Bhayangkara Pekanbaru melaporkan rendahnya kinerja perawat yaitu 53,4%. Penelitian Maulani (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah H. Hanafie Muara Bungo Jambi memperlihatkan masih kurangnya kinerja perawat yaitu 47,6%. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rahmat (2016) di RS Surabaya juga menunjukkan rendahnya kinerja perawat yaitu 50%.

Dilihat dari beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut bahwa kinerja perawat antara 47,6%-53,4%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas perawat belum optimal memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Mirfat et al., (2018) menyatakan bahwa penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi.

Gibson, Ivancevich, & Donnelly, (2017) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Faktor individu, terdiri dari kemampuan, keterampilan, pengalaman, demografi dan latar belakang keluarga. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, sikap (kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen), kepribadian dan belajar. Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, imbalan, beban kerja, struktur dan kepemimpinan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson di atas, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja. Mengingat keterbatasan, variabel yang kompleks dan sulit diukur, maka dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada faktor yang berhubungan dengan kinerja yaitu : kepuasan kerja, kepemimpinan , budaya organisasi dengan ditambahkan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja.

Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya sumberdaya manusia dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja (Kemenkes, 2012). Dalam proses penilaian kinerja terlebih dahulu harus dilakukan pembuatan instrumen penilaian kinerja yang berisi kriteria-kriteria penilaian kinerja yang spesifik (*key performance indicators*), sehingga kinerja dapat diukur dengan tepat (Sataloff, Johns, & Kost, 2015). Proses penilaian kinerja perawat sebagai tenaga profesional utama di rumah sakit harus dilakukan secara realistis, obyektif dan

berbasis bukti serta spesifik sesuai spesialisasi atau prosedur spesifik (Shi, Li, Yu, Wang, & Niu, 2018). Penilaian kinerja perawat bertujuan untuk memahami kekurangan dari kinerja yang telah dilakukan sehingga dapat membuka ruang bagi *improvement* atau perbaikan terhadap mutu/kualitas dan efisiensi rumah sakit, untuk keperluan pemberian insentif dan program reward serta *value-based purchasing strategies* (LiLin & Shiqian, 2018).

Pencapaian kinerja yang optimal selalu menjadi perhatian para pemimpin dalam suatu organisasi sama halnya pencapaian kinerja perawat dalam organisasi rumah sakit. Pelaksanaan tugas dan fungsi perawat di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor individu, psikologis dan organisasi yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja perawat. Hal ini disebabkan karena perawat merupakan sumber daya manusia yang mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhi (Scholle et al., 2008).

Dalam penelitian internasional terkait dengan faktor yang mempengaruhi kinerja perawat oleh Elizabeth F. Wenghofer et al dalam jurnal penelitian "*Factors Affecting Physician Performance: Implications for Performance Improvement and Governance*" hasil penelitian tersebut didapatkan memiliki tiga temuan utama: faktor individu berpengaruh secara signifikan kinerja tetapi tampaknya tidak sepenting yang diperkirakan sebelumnya, faktor organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja setelah efek faktor perawat dikendalikan; dan psikologis berpengaruh terhadap kinerja kerja perawat (Wenghofer, Williams, & Klass, 2009). Sementara menurut Sri Handayani (2018) faktor individu, yaitu umur dan masa kerja berpengaruh dengan tingkat kinerja para perawat. Karena seiring bertambahnya usia maka produktifitas kerja akan menurun dikarenakan pada usia tua dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada perawat yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat dan komitmen terhadap mutu (Handayani, Fannya, & Nazofah, 2018)

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan menjelaskan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Indonesia termasuk tenaga kesehatan di rumah sakit belum optimal. Diantaranya hasil penelitian (Rahmatika, 2014) di RSUD Rasidin Padang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja perawat. Menurut penelitian (Ardian, 2017) di Rumah Sakit Advent

Medan bahwa terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja perawat didapatkan $p\text{-value} < 0,05$. Sementara menurut Iqbal & Agritubella (2017) dalam penelitiannya di Rumah Sakit PMC menyatakan bahwa hasil kinerja perawat berada kategori kurang sebanyak 71,4% terhadap budaya organisasi. Selanjutnya, penelitian Mirfat et al., (2018) menyatakan bahwa faktor individu tidak mempengaruhi kinerja perawat dalam kelengkapan pengisian rekam medis tetapi faktor psikologis dan faktor organisasi mempengaruhi kinerja perawat.

Faktor individu mengenai banyak aspek kehidupan individu yang berpotensi berpengaruh terhadap pencapaian kinerja individu. Secara sederhana dapat diterima logis bahwa fisik pria akan lebih kuat dibandingkan dengan wanita. Bahwa wanita sering lebih teliti melaksanakan prosedur kerja dibandingkan dengan pria. Faktor umur yang ekstrim juga demikian, bahwa ketika seorang menjadi lebih tua prestasi kerjanya semakin disiplin atau sebaliknya karena perkembangan disiplin pribadi. Faktor lain seperti kemampuan dan keterampilan, pengalaman serta latar belakang juga merupakan hal yang berpengaruh terhadap kinerja individu (Gibson et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh faktor individu, psikologis dan organisasi terhadap kinerja Perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia Tahun 2022.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh faktor karakteristik, psikologis dan organisasi terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia tahun 2022.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis pengaruh faktor karakteristik, psikologis dan organisasi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah diketahuinya :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor karakteristik (umur) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor karakteristik (jenis kelamin) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor karakteristik (pendidikan) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
4. Untuk menganalisis pengaruh faktor karakteristik (masa kerja) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
5. Untuk menganalisis pengaruh faktor psikologis (kepuasan kerja) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
6. Untuk menganalisis pengaruh faktor organisasi (kepemimpinan) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
7. Untuk menganalisis pengaruh faktor organisasi (budaya organisasi) terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
8. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Royal Prima Indonesia
Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
2. Bagi peneliti
Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi, wawasan dan pengetahuan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan.
3. Bagi akademik
Hasil penelitian dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.