

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personil terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah kesehatan untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik, memelihara dan meningkatkan upaya kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁶ Dalam penyelenggaraannya rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.⁷ Rumah Sakit harus melaksanakan pelayanan berkualitas dan profesional serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Mutu layanan kesehatan berorientasi pada pelanggan internal (tenaga medis, perawat, non medis, dan tenaga fungsional lainnya) dan pelanggan eksternal (pasien dan keluarga pasien). Pemberi jasa pelayanan harus mampu mengaplikasikan dan menunjukkan kemampuan pekerjaan dan tugas tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tempat kerjanya. Eka Hospital merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Bumi Serpong Damai (BSD) City.

Eka Hospital BSD berlokasi di Central Business District Lot IX, Bumi Serpong Damai City, Tangerang 15321, mulai beroperasi sejak 20 Agustus 2008. Visi Eka Hospital: Menjadi jaringan penyedia layanan kesehatan terdepan bagi

⁶ Hartono, Bambang, 2010, *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 4

⁷ Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian medik, 2011, *Standar Pelayanan Keperawatan Kamar Bedah di Rumah Sakit*, hal.1

masyarakat dengan tulus dan sepenuh hati. Walaupun masih relatif baru namun pada tahun 2009 Eka Hospital BSD telah memperoleh Akreditasi penuh tingkat lengkap dari Direktur Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI untuk 16 Bidang Pelayanan yaitu: Bidang Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Rekam Medis, Farmasi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), Radiologi, Laboratorium, Pelayanan Kamar Operasi, Pengendalian Infeksi Rumah Sakit, Pelayanan Perinatal Resiko Tinggi, Pelayanan Rehabilitasi Medis, Pelayanan Gizi, Pelayanan Intensif, dan Pelayanan Darah. Eka Hospital BSD juga telah mendapat pengakuan sebagai Rumah Sakit terakreditasi International dari badan akreditasi internasional yaitu Joint Commision International(JCI) pada tanggal 16 Desember 2010.

Pelayanan Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan dirumah sakit. Selain itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan kinerja rumah sakit, oleh karenanya kualitas pelayanan keperawatan perlu diperhatikan dan ditingkatkan seoptimal mungkin. Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh kinerja perawat. Kinerja Perawat dapat dipengaruhi oleh pengalaman kerja perawat yang memberi layanan, system pembinaan dan pelatihan yang mendukung serta kompetensi.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Eka Hospital BSD adalah pelayanan Poliklinik. Terdapat 53 perawat yang bertugas di poliklinik Eka Hospital BSD, dengan tenaga perawat terbanyak adalah perawat junior 28 orang (53%). Perawat junior adalah perawat lulusan DIII Keperawatan dengan pengalaman kerja kurang atau sama dengan dari tiga tahun atau perawat lulusan Ners dengan pengalaman kerjakurang atau sama dengan dua tahun.

Di Poliklinik Eka Hospital-BSD tersedia fasilitas peralatan dengan teknologi modern, dengan demikian sumber daya manusia (sdm) keperawatan harus dapat menyesuaikan diri agar mampu menggunakannya dengan baik. Perawat harus memiliki keunggulan dalam menjalankan tugasnya, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, sikap serta perilaku kerja sesuai visi Rumah Sakit. Teknologi

memberikan kemudahan bagi perawat dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam meningkatkan produktivitasnya sehingga tercapai performa kinerja yang optimal. Untuk itu dibutuhkan pengalaman kerja maupun pembelajaran atau pelatihan.

Dari Medical Record Eka Hospital BSD didapatkan data bahwa pada tahun 2009 jumlah kunjungan pasien poliklinik Eka Hospital BSD sebanyak 57839 orang, pada tahun 2010 jumlah kunjungan meningkat menjadi 105868 orang, dan pada tahun 2011 jumlah kunjungan pasien menjadi 133297 orang. Hal ini menjelaskan bahwa secara umum total jumlah kunjungan pasien Poliklinik Eka Hospital BSD sejak periode tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 semakin meningkat.⁸

Seiring dengan meningkatnya jumlah pasien Poliklinik Eka Hospital BSD dan adanya beberapa rumah sakit baru bermunculan, ada beberapa staf keperawatan yang mengundurkan diri. Data dari bagian Human Resources Development (HRD) diketahui bahwa perawat poliklinik yang mengundurkan diri dari Eka Hospital BSD pada tahun 2011 sebanyak tujuh orang. Ada banyak alasan seseorang resign atau mengundurkan diri dari suatu perusahaan atau organisasi, misalnya karena kompensasi atau penghasilan yang belum sesuai dengan harapan, perbedaan system nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi, motivasi kerja, stress kerja yang tidak dapat diatasi dengan baik, lingkungan kerja yang kurang sehat, beban kerja yang terlalu berat, sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ketidakjelasan peran dalam organisasi, tidak adanya sistem jenjang karier, masalah kesehatan, jarak antara tempat tinggal dengan lokasi kerja, dan masih ada alasan lainnya.

Perawat poliklinik di Eka Hospital BSD yang mengundurkan diri adalah perawat yang berpengalaman, sudah kompeten dibidangnya dan memiliki kinerja baik. Sebagai penggantinya pada umumnya perawat baru yang belum mempunyai pengalaman, dan belum kompeten, sehingga seringkali diterimanya keluhan dokter mengenai kurangnya ketrampilan perawat dan perawat yang kurang

⁸Medical Record, *Data Kunjungan Pasien Poliklinik*, Eka Hospital, BSD

percaya diri. Perawat yang bekerja di Eka Hospital BSD sebenarnya sudah diberikan pelatihan dengan harapan mereka dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan untuk perawat poliklinik. Akan tetapi pada kenyataannya masih ada keluhan beberapa dokter spesialis kurang berkenan apabila yang mendampingi mereka adalah perawat junior dengan berbagai alasan, diantaranya menurut mereka karena perawat junior tidak seterpil perawat senior atau yang sudah berpengalaman.

Untuk mengatasi keluhan pelanggan internal ini, Departemen keperawatan bekerja sama dengan bagian pengembangan terus melakukan program pelatihan. Pelatihan merupakan upaya untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan dan sikap kepada para peserta pelatihan sehingga para peserta pelatihan dapat menerapkannya pada saat melaksanakan pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dikembangkan haruslah spesifik, dapat didemonstrasikan dan diobservasi ditempat kerja.⁹ Dengan pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi perawat.

Kompetensi merupakan gabungan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang didemonstrasikan didalam melakukan suatu pekerjaan tertentu. Kompetensi berubah seiring dengan pengalaman kejadian pelatihan. Untuk mendapatkan pelayanan keperawatan bermutu itu diperlukan tenaga perawat profesional. Kemampuan perawat dalam melaksanakan tugasnya merupakan hasil dari pengalaman kerja sebelumnya. Oleh karena itu semakin lama seseorang bekerja pada satu bidang tertentu, maka diasumsikan akan semakin terampil dan handal dalam bidang tersebut.

Pengalaman kerja dapat membantu tenaga kerja belajar memecahkan masalah yang mereka hadapi dan sesuai dengan itu mendorong mereka dalam aktivitas untuk menciptakan situasi keharmonisan bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Seperti sudah disebutkan diatas bahwa pengalaman karyawan Eka Hospital BSD bervariasi, dibagi dalam beberapa level atau jenjang yaitu junior,

⁹Fahoni, Abdurrahmat, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hal. 97

medior dan senior. Pembagian ini berdasarkan pengalaman kerja dan pendidikan masing-masing karyawan.

Kinerja¹⁰ adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam pencapaian kinerjanya antara lain: pengalaman kerja, pelatihan yang sesuai dengan pekerjaan dan kompetensinya.

Eka Hospital sesuai visinya ingin menjadi yang terdepan artinya bahwa karyawan yang bekerja di Eka Hospital, dalam hal ini perawat poliklinik harus memiliki kinerja yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan baik untuk pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan demikian maka pasien yang percaya terhadap layanan Eka Hospital semakin meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Poliklinik Eka Hospital BSD”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar (53%) tenaga perawat poliklinik adalah perawat junior yang belum kompeten dibidangnya
2. Perawat yang mengundurkan diri adalah perawat yang sudah diberikan pelatihan, terampil, berpengalaman dan memiliki kinerja baik.
3. Masih ada beberapa dokter spesialis mengeluh karena ditolong oleh perawat yang kurang berpengalaman atau perawat junior yang masih kurang kompeten.

¹⁰Umar, Husein, 2008, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 209

4. Program pelatihan yang diselenggarakan belum dapat segera menyelesaikan masalah terkait kompetensi perawat.
5. Masih ada perawat yang kinerjanya kurang baik.
Karena itu akan dilakukan analisis beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu pengalaman kerja, pelatihan dan kompetensi.

1.3. Batasan Masalah

Dari sekian faktor yang dapat mempengaruhi atau berpotensi menjadi penentu kinerja perawat, peneliti membatasi dan hanya meneliti 3 (tiga) faktor, yaitu : pengalaman kerja, pelatihan dan kompetensi perawat Poliklinik Eka Hospital BSD. Pembatasan ini karena adanya keterbatasan waktu penelitian. Alasan lain pembatasan penelitian ini adalah karena perawat yang mengundurkan diri dari poliklinik Eka Hospital BSD adalah perawat yang sudah berpengalaman, dan kompeten. Sebagai rumah sakit baru yang memiliki visi ingin menjadi yang terdepan sesungguhnya Eka Hospital BSD menginginkan perawat pengganti yang resign atau mengundurkan diri adalah perawat yang sudah berpengalaman dan kompeten dibidangnya, namun hal ini tidak mudah dan pada kenyataannya pengganti perawat yang resign ini adalah perawat baru lulus dari pendidikan, belum berpengalaman dan belum kompeten dibidangnya, bila hal ini dikelola dengan baik maka dapat mempengaruhi kinerjanya sehingga butuh pelatihan untuk membekalinya agar siap untuk bekerja dan dapat memiliki kinerja baik.

1.4. Rumusan Masalah

Dengan penetapan judul penelitian tersebut, maka rumusan masalah dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi pengalaman kerja, pelatihan, kompetensi dan kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD?
2. Apakah terdapat pengaruh pengalaman kerja, pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh diantara ketiga variabel pengalaman kerja, pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah ditetapkan diatas, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD. Secara rinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran pengalaman kerja, pelatihan, kompetensi dan kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD.
2. Mengetahui pengaruh pengalaman kerja, pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD.
3. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat Poliklinik Eka Hospital BSD.

1.6. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Akademisi
 - a. Memberi masukan bagi penelitian terkait peningkatan kinerja perawat.
 - b. Hasil penelitian ini mendorong penelitian selanjutnya, khususnya dalam peningkatan kinerja perawat di suatu rumah sakit.
2. Bagi Eka Hospital BSD
 - a. Penelitian ini, dapat menjadi pertimbangan manajemen dalam upaya perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya upaya peningkatan kinerja perawat untuk mencapai visi, misi serta pengembangan rumah sakit
 - b. Manajemen dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai salah satu pertimbangan untuk rencana implementasi jenjang karir perawat berdasarkan kompetensi.
3. Bagi penulis
 - a. Sebagai syarat dan penyelesaian tugas untuk memperoleh gelar Magister Management, sekaligus menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peningkatan kinerja perawat, metode riset dan pengalaman untuk melakukan penelitian.