

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain kian hari semakin ketat sehingga setiap perusahaan harus melakukan pembenahan secara internal untuk meningkatkan kinerja agar mampu bersaing dan mempertahankan eksistensi dari perusahaan. Agar hal itu dapat terlaksana, diperlukan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten yang diperoleh melalui manajemen sumber daya manusia yang benar dan baik, sehingga sumber daya manusia itu memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Persaingan tersebut tidak hanya menyerang perusahaan di bidang produksi saja, melainkan juga terjadi pada perusahaan di bidang jasa atau pelayanan. Termasuk rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan sektor kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu sektor untuk mencapai tujuan pembangunan nasional, berperan dalam pelayanan kesehatan dan berkontribusi bagi pembangunan bangsa Indonesia. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang mempunyai kespesifikan dalam hal sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta peralatan yang dipakai, produk yang dipakai sifatnya tidak berwujud (*Intangible*) berasal dari pemberi pelayanan tersebut, yang dimaksud adalah petugas kesehatan atau sumber daya manusia nya (Gasperz, 2003).

Sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen organisasi yang penting sebagai fondasi atau pilar utama yang menjadi penggerak roda organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misi, oleh karena itu harus dipastikan jika SDM dapat dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal. Keberhasilan suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan motivasi staf dan pegawainya. Kebutuhan tenaga-tenaga yang berpengalaman di dalam berbagai bidang dalam sebuah rumah sakit sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak bisa ditunda.

Pengelolaan rumah sakit yang baik terhadap potensi-potensi pegawainya terutama tenaga perawat, diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi sebuah rumah sakit. Perawat sebagai ujung tombak dalam pelayanan di rumah sakit, mempunyai tugas memberikan asuhan keperawatan antara lain mengkaji kebutuhan pasien, merencanakan tindakan keperawatan, melaksanakan rencana tindakan, dan mengevaluasi hasil asuhan

keperawatan. Pelayanan keperawatan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diberikan perawat terhadap pasien di rumah sakit yang merupakan salah satu faktor penentu *image* atau citra rumah sakit itu sendiri.

Upaya dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan cara menjaga dan meningkatkan kinerja perawat. Mutu rumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi. Peningkatan kinerja perawat dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta dilakukannya pendidikan dan pelatihan.

Kinerja perawat pada dasarnya juga dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, menurut Gibson (1987) kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor individual meliputi keterampilan, mental, latar belakang, jenis kelamin, usia dan pengalaman atau masa kerja, kemudian faktor organisasional meliputi kepemimpinan, imbalan, dan struktur desain pekerjaan, serta faktor terakhir yaitu faktor psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, dan motivasi. Teori Gibson tersebut juga didukung oleh beberapa penelitian terkait. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kumajas, Warouw, dan Bawotong (2014) di RSUD Datoe Binangkang Manado menghasilkan bahwa masa kerja memiliki hubungan terhadap kinerja perawat.

Rumah Sakit Mulya adalah rumah sakit swasta yang terletak di Kota Tangerang, tepatnya di Jl. KH. Hasyim Ashari No. 18 Sudimara Pinang. Rumah Sakit Mulya memiliki visi dan misi menjadi rumah sakit pilihan keluarga di Kota Tangerang yang dikenal selalu mengutamakan prinsip dasar CARE (Cepat, Andal, Ramah, dan Empati). Sebagai rumah sakit yang memiliki visi dan misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas prima dan aman dengan berlandaskan prinsip dasar CARE untuk mencapai kepuasan pasien dan keluarga, Rumah Sakit Mulya harus mampu menjaga kualitas pelayanan.

Untuk itu perawat haruslah memiliki prestasi baik demi menghadapi segala suasana kerja dan tuntutan dari pasien. Namun berdasarkan hasil dari studi pendahuluan masih ditemukan 17% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori kurang (score 60-69) dan 61,5% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori cukup (score 70-

79). Itu artinya hanya 21,5% saja perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori baik. Meskipun nilai kinerja perawat dengan kategori kurang mengalami penurunan 1% dari tahun 2016, namun untuk kategori cukup mengalami kenaikan sebesar 35,5% yang pada tahun 2016 hanya 26% menjadi 61,5% pada tahun 2017.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum Rumah Sakit Mulya, diketahui penyebab dari nilai kinerja kurang atau cukup terdapatnya 14 perawat memiliki nilai kompetensi profesi/teknis 60-70 pada tahun 2017, penyebab lainnya adalah masih terdapat 25 perawat yang mengalami keterlambatan lebih dari 25 menit selama tahun 2017, serta masih terdapat 31 perawat yang memiliki nilai kompetensi dasar <70. Dampak yang dihasilkan adalah terjadinya *turn over* perawat sebanyak 12 perawat pada tahun 2017, adanya keluhan pasien dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit menurun. Hal itu terjadi karena lebih banyak perawat dengan masa kerja baru daripada perawat dengan masa kerja lama. Karena perawat dengan masa kerja lama dianggap lebih mampu untuk melakukan pekerjaan karena sudah berpengalaman dibidangnya. Jika ini dibiarkan secara terus-menerus maka akan berdampak juga pada *image* atau citra rumah sakit.

Rawat inap menjadi unit yang memiliki perawat dengan nilai kinerja kategori kurang, yaitu sebanyak 11 perawat dari 42 perawat total yang bekerja di rawat inap, dan 13 perawat dari 25 total perawat yang mengalami keterlambatan juga berasal dari perawat ruang rawat inap. Disamping itu, jumlah perawat di ruang rawat inap juga menjadi populasi terbesar di unit keperawatan, yaitu 42 perawat dari 65 total perawat yang bekerja di Rumah Sakit Mulya. Dengan demikian masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah “Hubungan Masa Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Pinang Kota Tangerang Tahun 2017”

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai rumah sakit yang memiliki visi dan misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas prima dan aman dengan berlandaskan prinsip dasar CARE untuk mencapai kepuasan pasien dan keluarga, Rumah Sakit Mulya harus mampu menjaga kualitas pelayanan dan itu tidak terlepas dari kinerja perawat sebagai ujung tombak dalam memberi pelayanan asuhan keperawatan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan masih ditemukan 17% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori kurang (score 60-69) dan 61,5% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori cukup (score 70-79). Itu artinya hanya 21,5% saja perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori baik. Dampak yang dihasilkan

adalah terjadinya *turn over* perawat sebanyak 12 perawat pada tahun 2017, adanya keluhan pasien dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit menurun. Jika ini dibiarkan secara terus-menerus maka akan berdampak juga pada *image* atau citra rumah sakit.

Hal ini terjadi karena masih terdapatnya 14 perawat memiliki nilai kompetensi profesi/teknis 60-70 pada tahun 2017, penyebab lainnya adalah masih terdapat 25 perawat yang mengalami keterlambatan lebih dari 25 menit selama tahun 2017, serta masih terdapat 31 perawat yang memiliki pengetahuan yang buruk dengan nilai kompetensi dasar kurang dari 70. Dampak yang dihasilkan adalah terjadinya *turn over* perawat sebanyak 12 perawat pada tahun 2017, adanya keluhan pasien dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit menurun. Hal itu terjadi karena lebih banyak perawat dengan masa kerja baru daripada perawat dengan masa kerja lama. Karena perawat dengan masa kerja lama dianggap lebih mampu untuk melakukan pekerjaan karena sudah berpengalaman dibidangnya. Jika ini dibiarkan secara terus-menerus maka akan berdampak juga pada *image* atau citra rumah sakit. Jika ini dibiarkan secara terus-menerus maka akan berdampak juga pada *image* atau citra rumah sakit. Rawat inap menjadi unit yang memiliki perawat dengan nilai kinerja kategori kurang, yaitu sebanyak 11 perawat dari 42 perawat total yang bekerja di rawat inap. Dengan demikian, masalah penelitian ini adalah “Hubungan masa kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Mulya Pinang Kota Tangerang Tahun 2017?”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kinerja perawat berdasarkan aspek kompetensi teknis, sikap terhadap perusahaan dan kompetensi dasar di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017?
2. Bagaimana gambaran masa kerja terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017?
3. Apakah ada hubungan antara masa kerja dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017?

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara masa kerja dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Pinang Kota Tangerang Tahun 2017.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui bagaimana gambaran kinerja perawat berdasarkan aspek kompetensi teknis, sikap terhadap perusahaan dan kompetensi dasar di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017.
2. Mengetahui bagaimana gambaran masa kerja terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017.
3. Mengetahui apakah ada hubungan antara masa kerja dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mulya Kota Tangerang Tahun 2017.

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai sumber inspirasi dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait gambaran hubungan masa kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit

1.5.2 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan gambaran hubungan masa kerja dengan kinerja perawat.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi sebagai masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara masa kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Mulya Pinang Kota Tangerang, dengan sasaran penelitian adalah para perawat yang bekerja di ruang rawat inap rumah sakit tersebut. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan 25 sampai 29 Juni 2018, dan peneliti sudah melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu pada bulan Februari dan Maret 2018 guna mencari permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan karena masih ditemukan 17% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori kurang (score 60-69) dan 61,5% perawat yang memiliki nilai kinerja dengan kategori cukup (score 70-79). Pengumpulan data pada penelitian ini bersumber dari data sekunder yang diperoleh dari unit *HRD* terkait data perawat, rakapitulasi kinerja perawat, kehadiran, dan *turnover* perawat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* (potong lintang).