

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pembangunan suatu bangsa memerlukan dua sumber daya yang digunakan, yaitu sumber daya alam (*natural resource*) dan sumber daya manusia (*human resource*). Kedua sumber daya tersebut sangatlah penting dalam menentukan suatu pembangunan, begitu pula dengan sektor kesehatan. Pembangunan kesehatan perlu didukung oleh sumber daya yang memadai khususnya sumber daya manusia (SDM) yang dalam hal ini adalah tenaga kesehatan yang memadai (Notoadmodjo, 2009).

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 (2009) menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan, rumah sakit tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mampu berkembang dan bersaing. Dimana sumber daya yang berkualitas sangat menentukan kinerja dari rumah sakit, khususnya sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat.

Untuk meningkatkan mutu pelayanannya, rumah sakit dapat memulai dengan memperbaiki sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, sumber daya manusia memiliki posisi yang strategis dalam suatu organisasi. Artinya, umur manusia memegang peranan yang penting dalam melakukan aktifitas dalam mencapai tujuan. Untuk itu maka eksistensi sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi sangatlah kuat, guna mencapai kondisi yang lebih baik. Manajemen dalam mengelola sumber daya manusia dituntut untuk memadai

sehingga terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, loyal, dan berprestasi. Manajemen SDM merupakan usaha untuk mengerahkan dan mengelola SDM di dalam organisasi agar mampu berfikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi (Sari, 2011).

Mengingat perawat adalah sumber daya manusia yang terpenting dalam menjalankan pelayanan rumah sakit dalam upaya penyelenggaraan peningkatan pelayanan kesehatan, maka perawat dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, komunikasi interpersonal, kemampuan teknis dan moral. Karakteristik perawat yang selalu menjadi penentu arah dan kekuatan bekerja adalah motivasi dan lain-lain seperti : tingkat pengetahuan, keterampilan kerja, motisi, kewenangan yang diberikan, dedikasi dan pengabdian masing-masing pada profesi. Salah satu faktor yang mendukung keyakinan ini adalah kenyataan yang dilihat di unit pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, bahwa tenaga keperawatan bertugas selama 24 jam harus berada disisi pasien. Oleh sebab itu pelayanan keperawatan dalam upaya pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan faktor penentu citra dan kualitas rumah sakit. Perawat adalah tumpuan semua kegiatan yang ada dan salah satu sumber keberhasilan dan kegagalan pelayanan kesehatan dirumah sakit. Oleh karena itu, untuk mendapatkan tenaga perawat yang berkualitas dan sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan oleh rumah sakit, langkah awal yang sangat menentukan adalah proses rekrutmen dan seleksi (Nursalam, 2011).

Kinerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara illegal yang merupakan penampilan dari kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kinerja seorang perawat dapat dilihat dan dinilai sesuai dengan peran fungsi

perawat sebagai pemberi asuhan pelayanan kesehatan. Berdasarkan penilaian kinerja perawat untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien digunakan indikator kinerja perawat.

Menurut Direktorat Pelayanan dan Dirjen Pelayanan Medik Departemen Kesehatan menyatakan bahwa penilaian kinerja perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan dilakukan melalui penerapan Standar Asuhan Keperawatan (SAK) berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam beberapa aspek kinerja perawat saat ini dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang mengacu pada perilaku, kemampuan profesional dan proses keperawatan dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial dan spiritual; yang optimal. Proses keperawatan disini mencakup proses pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana asuhan keperawatan, intervensi keperawatan, dan evaluasi intervensi keperawatan. Pengelolaan proses keperawatan akan berhasil jika perawat memiliki tanggung jawab, pengetahuan tentang manajemen keperawatan dan kemampuan memimpin orang lain selain pengetahuan dan keterampilan klinis yang juga harus dikuasai (Nursalam, 2011).

Dalam penilaian kinerja yang dilakukan terhadap perawat terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja itu sendiri, diantaranya terdapat faktor internal yang terdiri dari pengetahuan dan motivasi, serta faktor eksternal yang terdiri dari imbalan, pelatihan, kepemimpinan, dan jadwal kerja (Pabundu, 2006). Menurut peraturan Kemenkes (2016) tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal. Data yang diperoleh mengenai hasil kepuasan pasien di RSU

Kabupaten Tangerang mengalami penurunan angka kepuasan pasien sebesar 10%.

Dari penelitian Noor & Kapalawi (2013) hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan pengaruh motivasi kerja dengan kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap. Dari penelitian Aswad (2016) hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan pengaruh pelatihan dan imbalah terhadap kinerja perawat. Dari penelitian Novitasari & Suryoputro (2017) hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kepemimpinan dengan kinerja perawat.

Instalasi rawat inap RSUD Tangerang memiliki 16 ruang rawat inap, diantaranya ruang Edelweis, Cempaka, Dahlia, Flamboyan, Kenanga, Kemuning Atas, Kemuning Bawah, Seruni, Mawar, NICU, Anyelir Atas, Perina Atas, SOKA, Talasemia, Hemodialisa, dan Kemoterapi, dengan jumlah perawat 234 perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Kabupaten Tangerang dilakukan penilaian kinerja memiliki jumlah rata-rata penilaian yaitu 80-90 pada tahun 2016, dan tahun 2017 mengalami penurunan penilaian kinerja yang berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama menjalani perawatan di RSUD Kabupaten Tangerang, penilaian tersebut mencakup kecakapan uraian tugas (pengetahuan) : 72, disiplin : 76, kerja sama : 76, motivasi : 70, dengan rata-rata penilaian kinerja : 70 dari seluruh jumlah perawat yaitu 234 perawat, dengan standar kinerja dari Kemenkes (2016) tentang penilaian indikator kinerja yaitu dengan nilai standar yang ditetapkan dengan kategori nilai 80-90 dikatakan baik. Untuk itu berdasarkan pendahuluan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat di rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penilaian kinerja dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, oleh karena itu berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan di RSUD Kabupaten Tangerang dengan melihat data penilaian kinerja pada tahun 2016 memiliki jumlah rata-rata penilaian yaitu 80-90, dan ditahun 2017 mengalami penurunan penilaian kinerja yang mencakup kecakapan uraian tugas (pengetahuan) : 72, disiplin : 76, kerja sama : 76, motivasi : 70, dengan rata-rata penilaian kinerja : 70. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
2. Bagaimana gambaran pengetahuan perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?
3. Bagaimana gambaran motivasi perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?
4. Bagaimana gambaran imbalan perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?
5. Bagaimana gambaran pelatihan perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?
6. Bagaimana gambaran kepemimpinan perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?
7. Bagaimana gambaran jadwal kerja perawat rawat inap di RSUD kabupaten Tangerang tahun 2018?

8. Bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
9. Apakah ada hubungan antara pengetahuan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
10. Apakah ada hubungan antara motivasi dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
11. Apakah ada hubungan antara imbalan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
12. Apakah ada hubungan antara pelatihan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
13. Apakah ada hubungan antara kepemimpinan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
14. Apakah ada hubungan antara jadwal kerja dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### **a. Tujuan Umum**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018.

##### **b. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018
2. Mengetahui gambaran pengetahuan perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018.
3. Mengetahui gambaran motivasi perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018.

4. Mengetahui gambaran imbalan perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018.
5. Mengetahui gambaran pelatihan perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018
6. Mengetahui gambaran kepemimpinan perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018
7. Mengetahui gambaran jadwal kerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018
8. Mengetahui adanya hubungan antara pengetahuan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
9. Mengetahui adanya hubungan antara motivasi dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
10. Mengetahui adanya hubungan antara imbalan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
11. Mengetahui adanya hubungan antara pelatihan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
12. Mengetahui adanya hubungan antara kepemimpinan dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?
13. Mengetahui adanya hubungan antara jadwal kerja dengan penilaian kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi instansi terkait**

- a. Hasil penelitian dapat memberikan informasi terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja perawat
- b. Hasil penelitian dapat digunakan instansi untuk evaluasi dan membuat kebijakan dalam penilaian kinerja perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan

### **2. Bagi masyarakat**

- a. Menambah pengetahuan tentang kinerja perawat
- b. Dapat memberikan informasi terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat dalam peningkatan kepuasan pasien

### **3. Bagi peneliti**

- a. Menambah pengetahuan dan memberi pengalaman langsung dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Tangerang pada bulan September-Desember 2018 dengan populasi penelitian yaitu perawat di unit rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2018, dengan data awal yang diperoleh data evaluasi penilaian kinerja pada tahun 2016 memiliki jumlah standar penilaian yang ditetapkan yaitu 80-90, dan ditahun 2017 dengan rata-rata penilaian kinerja : 70 yang berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun variasi yang akan diteliti meliputi pengetahuan, motivasi, imbalan, pelatihan, kepemimpinan, dan jadwal kerja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan

desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Adapun instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang mencakup variabel-variabel yang diteliti.

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**