

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, dalam bentuk bio-psiko-sosiokultural-spiritual yang komprehensif (Sudiharto, 2007). Sebagai profesi, keperawatan dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, interpersonal, kemampuan teknis dan moral, hal ini bisa ditempuh dengan meningkatkan kualitas perawat melalui pendidikan lanjutan, sehingga diharapkan terjadi perubahan yang mendasar dalam upaya aktif untuk menyukseskan program pemerintah yang berwawasan luas tentang profesi keperawatan (Nursalam, 2015).

Kinerja adalah suatu tingkat peranan anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, peranan yang dimaksud adalah pelaksanaan suatu tindakan untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas yang diberikan (Simamora, 2012). Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Dalam sistem asuhan keperawatan, kinerja dapat diartikan melalui kepatuhan perawat profesional dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar (Triwibowo, 2013). Kinerja profesional profesi perawat dapat dilihat dari standar yang ditetapkan oleh PPNI yaitu jaminan mutu, pendidikan, penilaian kerja, kesejawatan, etika, kolaborasi, riset dan pemanfaatan sumber – sumber (Rifiani, 2013).

Data kinerja perawat belum ada secara internasional dan nasional, namun terdapat hasil dari beberapa penelitian, salah satunya yang telah dilakukan di Jimma Town, Oromia Region, South – West Euthopia menunjukkan 67,8% perawat memiliki kinerja yang baik, namun sepertiga perawat memiliki kinerja yang tidak baik dimana faktor pengetahuan dan keterampilan memiliki hubungan yang paling kuat dengan kinerja perawat (Tesfaye dkk., 2015). Penelitian lainnya yang dilakukan di Hashemite University Fakultas Keperawatan Zarqa, Jordan menunjukkan 25,6% perawat memiliki kinerja yang buruk disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor individu, psikologis dan organisasi (Mrayyan dkk.,

2008). Data kinerja perawat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kota Tangerang Selatan pada tahun 2015 terhadap kinerja perawat oleh Miftakhul Ma'wah menunjukkan bahwa perawat yang memiliki kinerja buruk cukup tinggi yaitu sebanyak 52,5% dan perawat berkinerja baik hanya sebanyak 47,5%, adapun faktor yang mempengaruhi kinerja buruk pada perawat yaitu status pernikahan, pendapatan, beban kerja, motivasi dan lingkungan kerja (Ma'wah, 2015).

Kinerja perawat yang buruk akan berdampak pada menurunnya pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan oleh masyarakat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga penjualan perusahaan akan menurun dan laba rumah sakit akan menurun. Seorang pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai 10 orang seperti kepada keluarga dan temannya (Tjiptono, 2006). Penyebab buruknya kinerja seorang perawat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Faktor individu meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi seseorang. Faktor psikologi meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, dan motivasi, serta faktor organisasi mencakup sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design* (Nursalam, 2015). Tingkat kinerja tenaga kesehatan dipengaruhi oleh kepemimpinan, supervisi, dan monitoring (Handayani dkk, 2018).

Berdasarkan penelitian di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow tahun 2014 didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik individu yaitu umur, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Datoe Binangkang (Kumajas dkk., 2014). Hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Lontara RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara umur, tingkat pendidikan, masa kerja dan status perkawinan dengan kinerja perawat di instalasi rawat inap Lontara RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo tahun 2013 (Hartati dkk., 2013).

Rumah Sakit Umum Bhakti Asih merupakan Rumah Sakit swasta tipe B yang berlokasi di Jl. Raden Saleh No. 10 Karang Tengah, Ciledug – Tangerang. Rumah Sakit ini berawal dari Rumah Bersalin, kemudian dikembangkan menjadi Rumah Sakit, dimana pihak manajemen yayasan Bhakti Asih mengacu pada Visi

Indonesia Sehat 2010 dengan memberikan perhatian khusus pada salah satu pilar yaitu pelayanan kesehatan yang bermutu adil dan merata.

Perawat sebagai salah satu sumber daya manusia yang penting di sebuah fasilitas kesehatan, khususnya di RSUD Bhakti Asih terbagi menjadi perawat ruang rawat inap, perawat IGD dan perawat ruang operasi dengan kualifikasi perawat yaitu mayoritas D3 keperawatan. Pentingnya menjaga kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat perlu dilakukan penilaian kinerja untuk dijadikan bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja perawat. Penilaian kinerja di RSUD Bhakti Asih dilakukan setiap 6 bulan sekali, dengan skor penilaian dibagi menjadi 4 skala yaitu A (kinerja sangat baik) dengan skor 16-20, B (kinerja baik) dengan skor 11-15, C (kinerja kurang) dengan skor 6-10, dan D (kinerja buruk) dengan skor 0-5. Adapun aspek yang dinilai pada kinerja perawat adalah aspek teknik, aspek non teknik, aspek kepribadian dan aspek kepemimpinan. Dalam penilaian kinerja perawat, pihak SDM menargetkan total persentase skor penilaian kinerja baik pada perawat harus mencapai  $\geq 80\%$  pada rentang skor A sampai B dan kinerja buruk pada perawat harus  $<20\%$ .

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui studi dokumentasi Rumah Sakit, terdapat 118 perawat dengan hasil penilaian kinerja perawat pada bulan Januari – Juni 2018 didapatkan hasil, skor A 29 orang (25,7%), skor B 62 orang (52,63%), skor C 27 orang (21,6%) dan skor D 0%. Jika diakumulasikan sesuai dengan target persentase total skor penilaian kinerja, perawat dengan kinerja baik yaitu skor A dan B belum sesuai target karena masih  $<80\%$  yaitu sebesar 78,33% dan kinerja buruk yaitu skor C dan D belum sesuai dengan target karena masih  $>20\%$  yaitu sebesar 21,6%.

Penilaian kinerja pada bulan Juli – Desember 2018 perawat dengan skor A 35 orang (29,65%), skor B 51 orang (43,17%), skor C 32 orang (26,3%) dan skor D 0%. Jika diakumulasikan sesuai dengan target persentase total skor penilaian kinerja, perawat dengan kinerja baik yaitu skor A dan B belum sesuai target karena masih  $<80\%$  yaitu sebesar 72,82% dan kinerja buruk yaitu skor C dan D belum sesuai dengan target karena masih  $>20\%$  yaitu sebesar 26,3%.

Berdasarkan hasil tersebut maka penilaian kinerja perawat belum sesuai dengan target pihak SDM Rumah Sakit karena kinerja baik masih  $<80\%$  dan kinerja

buruk >20%. Berdasarkan wawancara dengan pihak SDM kinerja perawat dengan skor C sebagian besar disebabkan oleh aspek teknik dan non teknik yaitu masih banyak perawat yang bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pendokumentasian asuhan keperawatan yang tidak sesuai dengan standar asuhan keperawatan, kurangnya inisiatif terutama pada perawat dengan masa kerja baru serta pengkajian keperawatan yang seringkali tidak dilakukan.

Program yang dilakukan pihak SDM terkait dengan kinerja perawat yang buruk yaitu belum ada, namun program pelatihan terkait dengan tindakan medis dan asuhan keperawatan telah diberikan kepada perawat, baik perawat yang memiliki kinerja baik maupun perawat yang memiliki kinerja buruk. Program pelatihan dilakukan secara rutin untuk meningkatkan kompetensi baik pengetahuan maupun keterampilan, hal ini pun yang masih menjadi evaluasi pihak manajemen, apakah hanya karena kurangnya pelatihan yang diberikan, atau ada faktor lain yang mempengaruhi seseorang dalam bekerja, sehingga berdampak pada pelayanan yang dirasakan pasien tidak maksimal dengan masih ditemukan keluhan pada lembar survei pasien. Angka ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pada tahun 2018 sebesar 13,66% meskipun tidak melebihi target kepuasan pasien sebesar 85%. Adapun faktor yang menjadi penilaian tertinggi ketidakpuasan pasien yaitu sikap peduli, komunikasi dan kecepatan pelayanan.

Berdasarkan data yang telah didapatkan, peneliti tertarik ingin meneliti mengenai **“Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang Tahun 2018”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan data yang telah didapatkan pada 1 (satu) tahun terakhir dengan 2 periode waktu penilaian kinerja perawat, didapatkan hasil bahwa skor B adalah skor penilaian paling banyak yang didapatkan perawat, namun jika dijumlahkan dengan skor A, total hasil penilaian masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pihak SDM yaitu  $\geq 80\%$  pada rentang skor A sampai B dan masih ada kinerja perawat dengan skor C >20%, serta berdasarkan hasil wawancara dengan pihak SDM skor kinerja perawat tidak mengalami peningkatan yang signifikan hal ini tidak sesuai

dengan pelatihan yang rutin dilakukan setiap bulan, hal ini pun yang masih menjadi evaluasi pihak manajemen, apakah hanya karena kurangnya pelatihan yang diberikan, atau ada faktor lain yang mempengaruhi seseorang dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti tertarik ingin meneliti mengenai “Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang Tahun 2018”.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah faktor – faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
2. Bagaimana gambaran kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang Tahun 2018
3. Bagaimana gambaran umur pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
4. Bagaimana gambaran tingkat pendidikan pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
5. Bagaimana gambaran masa kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
6. Bagaimana gambaran status perkawinan pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
7. Apakah ada hubungan umur dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
8. Apakah ada hubungan tingkat pendidikan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
9. Apakah ada hubungan masa kerja dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
10. Apakah ada hubungan status perkawinan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi gambaran kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang Tahun 2018
2. Mengidentifikasi gambaran umur pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
3. Mengidentifikasi gambaran tingkat pendidikan pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
4. Mengidentifikasi gambaran masa kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
5. Mengidentifikasi gambaran status perkawinan pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018
6. Menganalisis hubungan umur dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
7. Menganalisis hubungan tingkat pendidikan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
8. Menganalisis hubungan masa kerja dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018
9. Menganalisis hubungan status perkawinan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug – Tangerang tahun 2018

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman peneliti tentang kinerja pada perawat.

##### **1.5.2 Bagi Rumah Sakit Umum Bhakti Asih**

Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat Rumah Sakit Umum Bhakti Asih sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kepegawaian.

##### **1.5.3 Bagi Perawat**

Dapat dijadikan motivasi bagi para perawat agar terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya.

## 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor –faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug-Tangerang tahun 2018. Responden pada penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih. Penelitian ini didasarkan pada hasil penilaian kinerja pada 1 (satu) tahun terakhir dimana hasil kinerja perawat dengan skor A sampai B tidak mencapai  $\geq 80\%$  dan masih ada perawat yang memiliki hasil kinerja dengan skor C  $>20\%$  yang mana hal ini tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan pihak manajemen Rumah Sakit, penilaian kinerja dilakukan pada 2 periode waktu penilaian pada bulan Januari – Desember 2018 di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug - Tangerang. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.