

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Tingkat kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh ketersediaan pelayanan rumah sakit dan klinik serta jumlah dokter dan perawat. Menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit memiliki ciri padat profesi dan padat karya yang tentunya memerlukan kegiatan yang dapat mengelola sumber daya manusia yang beragam menjadi satu kesatuan yang utuh dalam memberikan pelayanan kesehatan (Aditama, 2006 dalam Ma'wah, 2015).

Setiap rumah sakit berupaya untuk dapat fokus dan bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien. Rumah sakit akan memberikan pelayanan optimal apabila didukung oleh sumber daya yang berkualitas. Sumber daya yang dibutuhkan dirumah sakit pun sangat beragam, salah satunya adalah sumber daya manusia. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia (SDM) Indonesia pada umumnya sangat rendah. Indeks kualitas SDM Indonesia pada tahun 2007 hanya pada urutan ke-112 dan 178 negara di dunia (Simanjuntak, 2011). Keberadaan SDM Rumah Sakit yang profesional dan bermutu tinggi sangat penting dalam menghadapi tuntutan pelayanan rumah sakit yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat yang bertambah berat.

Berbagai studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan kesehatan. Dalam laporan WHO tahun 2006, Indonesia termasuk salah satu dari 57 negara yang menghadapi krisis SDM kesehatan, baik jumlahnya yang kurang maupun distribusinya (Kemenkes RI, 2011)

Perawat merupakan sumber daya manusia (SDM) terbesar yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa asuhan keperawatan di rumah sakit. Jumlah tenaga perawat tahun 2013 mencapai 296.126 orang, merupakan tenaga kesehatan terbesar yang didata oleh Kementerian Kesehatan. Jumlah perawat mencapai 40% dibanding tenaga kesehatan lainnya. Tenaga tersebut 65% bekerja di rumah sakit, 28% di puskesmas dan 7% di sarana kesehatan lainnya (kompasiana, 2015). Dalam Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2015, diketahui bahwa ada 6.656 tenaga kesehatan yang melayani di berbagai pelayanan kesehatan di Kota Depok dimana 2.379 diantaranya merupakan perawat. Untuk itu peningkatan profesionalisme kerja perawat sangat penting sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga perawat berdasarkan pendekatan biopsiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang untuk dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya (Herwyndianata, et al, 2013).

Tenaga perawat yang ada saat ini tidak hanya minim secara kuantitas, tetapi juga kualitas. Berdasarkan harian online Tribun Pontianak (11 Februari 2012), idealnya, rasio perbandingan antara jumlah perawat dan pasien di Indonesia adalah 1:4.000, namun kenyataan saat ini satu perawat bisa melayani 10.000 pasien bahkan lebih. Itu artinya, beban perawat di Indonesia sangat tinggi. Sebagian besar tenaga perawat di rumah sakit dituntut untuk melakukan pekerjaan yang bukan pekerjaannya. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien (dikutip dari [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)).

Sesuai dengan peraturan yang menyatakan bahwa setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien (pasal 13, UU RS, tahun 2009). Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan perlu memberikan pelayanan asuhan keperawatan dengan memperhatikan serta mengikuti peraturan dan standar yang berlaku di rumah sakit. (Permenkes RI , 2015). Namun kenyataannya banyak ditemukan fenomena di rumah sakit atau pelayanan

kesehatan lainnya adanya perawat yang tidak sabar, berperilaku kasar, suka marah, berbicara dan melihat secara ketus baik kepada pasien maupun keluarga pasien, bahkan terjadi kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat, maupun tindakan perawatan medis lainnya. Hal ini tentu sangat berlawanan dengan tugas dan kewajiban seorang perawat yang harus memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Perawat adalah profesi pekerjaan yang mengkususkan diri pada upaya penanganan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tuntutan kerja yang tergantung pada karakteristik-karakteristik tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu, karakteristik tugas dan material seperti (peralatan, kecepatan, kesiagaan), karakteristik organisasi yaitu jam kerja/shift kerja dan karakteristik lingkungan kerja seperti teman, tugas, suhu, kebisingan, penerangan, sosio budaya, dan bahan pencemar (Nursallam, 2002). Selain itu perawat di rumah sakit memiliki peran yang penting dalam pelayanan terhadap pasien, oleh sebab itu diperlukan kinerja yang baik untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan terhadap pasien. Kinerja adalah penampilan hasil karya personel dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja pesonel (Ilyas, 2001). Sedangkan menurut Mangkunegara (2014) kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang diantaranya : faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, latar belakang serta demografis, faktor psikologis yang meliputi sub-variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi, dan faktor organisasi yang meliputi sub-variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Ilyas, 2001). Sementara menurut Mangkunegara (2014), kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu yang meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi, upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu,

dan dukungan organisasi, yang meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*.

Penelitian tentang kinerja pernah dilakukan oleh Ma'wah (2015) di ruang rawat inap RSUD Kota Tangerang Selatan. Variabel dalam penelitian ini antara lain: kinerja (dependen) dan umur, tingkat pendidikan, status perkawinan, pendapatan, beban kerja, penghargaan, motivasi, dan lingkungan kerja (independen). Dalam penelitian ini variabel yang berhubungan dengan kinerja antara lain status perkawinan, pendapatan, beban kerja, motivasi dan lingkungan kerja.

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perawat yaitu dengan meningkatkan motivasi mereka. Menurut Tosi dan Carrol (1976) yang dikutip oleh Wijono (2010) menyatakan bahwa motivasi dengan prestasi kerja merupakan satu hubungan yang kompleks, motivasi kerja berkaitan dengan kepuasan para karyawan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi seseorang (Mangkunegara, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Herwyndianata, Balqis, Dharmawansyah (2013) diperoleh hasil bahwa variabel motivasi kerja berhubungan dengan kinerja perawat di Unit Rawat Inap RSUD Anutapura Palu.

Disamping itu, lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal tersebut diutarakan oleh Alex S. Nitisemito dalam Hafizurrachman (2009) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya untuk menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja berkaitan dengan keadaan di sekitar aktivitas pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Interaksi antara pekerja, pekerjaan dan lingkungan kerja tentu saja tidak dapat dihindari karena merupakan bagian aktivitas kehidupan. Lebih dari 35% waktu dalam kehidupan pekerja yang bekerja dalam industri berada dalam lingkungan kerja (Budiono, 2008). Lingkungan tempat kerja mempunyai andil yang sangat besar dalam mencapai tujuan terciptanya masyarakat tenaga kerja yang sehat, selamat dan produktif (Heryuni, Siti, 2008).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok, merupakan rumah sakit pemerintah yang dibangun pada tahun 2004 dan mulai beroperasi sebagai rumah sakit kelas C pada tanggal 17 April 2008. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok mempunyai kapasitas tempat tidur berjumlah 69 buah serta memiliki 12 poliklinik spesialis yang terdiri dari penyakit dalam, anak, psikiatri, kebidanan dan kandungan, saraf, anestesi, mata, THT, paru, gigi, bedah mulut dan radiologi. Pada tahun 2012 tepatnya tanggal 1 Januari, RSUD Kota Depok telah berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Hal ini sesuai dengan amanat UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah dan pemerintah daerah, pengelolaannya harus berbentuk Badan Layanan Umum (BLU) atau Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Profil RSUD Kota Depok).

Total indikator mutu pelayanan RSUD Kota Depok dari total 71 tempat tidur yang dimiliki pada tahun 2014 diperoleh angka penggunaan tempat tidur (Bed Occupancy Ratio) sebesar 70,41% (Standar Depkes RI 60-85%) , nilai rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya (Turn Over Interval) sebesar 1,49 hari (Standar Depkes RI 1-3 hari), nilai rata-rata lamanya pasien dirawat (Average Length of Stay) sebesar 4,48 hari (Standar Depkes RI 6-9 hari), nilai frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode (Bed Turn Over) sebesar 72,28 kali (Standar Depkes RI 40-50 kali). Berdasarkan nilai total indikator mutu pelayanan RSUD Kota Depok diketahui beberapa indikator masih di bawah standar Departemen Kesehatan RI. Alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan cara meningkatkan kinerja SDM kesehatan di rumah sakit termasuk perawat. Perawat juga memegang peran penting dalam 4 indikator dari 10 indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menurut Simamora (2012) yaitu: (1) Tingkat kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan; (2) Tingkat kepuasan perawat; (3) Kombinasi kerja antara perawat profesional dan non-profesional; (4) Total jam asuhan keperawatan per pasien per hari.

Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan petugas kesehatan di RSUD Kota Depok terdapat beberapa

keluhan pasien seperti Dokter yang datang terlambat, antrian yang lama, dan pengambilan obat yang lama. Sedangkan keluhan pasien terhadap lingkungan fisik rumah sakit diantaranya kurangnya pendingin ruangan, ruangan sempit, kurangnya sarana tempat duduk pada ruang tunggu, serta alat-alat medis yang tidak lengkap. Sedangkan berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap pasien terkait pelayanan yang dilakukan oleh perawat di RSUD Kota Depok terdapat beberapa pasien yang memiliki keluhan terhadap perawat yaitu diantaranya beberapa perawat kurang ramah terhadap pasien dan hal tersebut dapat mempengaruhi rasa kepuasan pasien. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu ditingkatkan kualitas pelayanan rumah sakit baik dari segi kualitas petugas kesehatan maupun fasilitas sarana dan prasana rumah sakit.

Perawat sebagai salah satu profesi baik dari segi jumlahnya maupun segi kontak dengan pasien memiliki waktu yang lebih lama dibandingkan dengan profesi lain, maka perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang keperawatan sangat menentukan (Mubarrak, 2009), sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Yani, 2007 dalam Herwyndinata, 2013). Pelayanan diberikan oleh karyawan dengan mengacu pada kaidah-kaidah standar pelayanan yang dibuat institusi sehingga upaya pemenuhan standar pelayanan oleh karyawan saat bertugas menjadi salah satu indikator kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Royani, 2010). Pencapaian indikator kinerja karyawan menjadi sangat penting dilakukan karena dengan pemberian pelayanan yang sesuai standar maka diharapkan pengembangan rumah sakit dapat terarah dan terkendali dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang dilayani (Wiyono, 1999 dalam Royani, 2010).

Dari latar belakang tersebut di atas mengenai pentingnya kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja pada Perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017".

## **I.2 Rumusan Masalah**

RSUD Kota Depok memiliki tingkat kesibukan pada tahun 2014 yaitu 120.000 pasien per tahun, dengan 6.034 orang per tahun pada rawat inap, 74.742 orang per tahun pada rawat jalan, dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 20.843 orang per tahun. Oleh karena itu RSUD Kota Depok perlu meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit dan kualitas SDM kesehatan agar setiap masyarakat khususnya masyarakat Kota Depok memperoleh kepuasan layanan kesehatan yang diberikan. Kinerja perawat perlu mendapatkan perhatian karena sangat berpengaruh bagi pelayanan kesehatan pasien. Hambatan-hambatan untuk mewujudkan kinerja yang memenuhi standar baik secara intelektual, teknikal dan interpersonal seorang pekerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok tahun 2017.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok tahun 2017.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui tingkat kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
2. Mengetahui gambaran umur perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
3. Mengetahui gambaran jenis kelamin perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
4. Mengetahui gambaran tingkat pendidikan perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
5. Mengetahui gambaran masa kerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
6. Mengetahui gambaran status kepegawaian perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.

7. Mengetahui gambaran unit kerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
8. Mengetahui gambaran motivasi kerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
9. Mengetahui gambaran lingkungan kerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
10. Mengetahui hubungan antara umur dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
11. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
12. Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
13. Mengetahui hubungan antara masa kerja dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
14. Mengetahui hubungan antara status kepegawaian dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
15. Mengetahui hubungan antara unit kerja dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
16. Mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.
17. Mengetahui hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1 Manfaat Praktis**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti, manfaat penelitian yang diharapkan :

a. Bagi Perawat

Penelitian ini berguna dalam memberikan masukan untuk memahami sejumlah faktor yang memiliki hubungan dengan kinerja perawat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayan rumah sakit dan kepuasan pasien.

b. Bagi Institusi

Memberikan masukan dan sumber informasi bagi manajemen organisasi (dalam hal ini rumah sakit) mengenai hubungan faktor-faktor yang berhubungan (umur, jenis kelamin, status kepegawaian, motivasi kerja dan lingkungan kerja) dengan kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa yang akan datang mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok dengan menggunakan variabel kinerja lain.

#### **I.4.2 Manfaat Teoritis**

Diharapkan akan menambah khasanah ilmu pengetahuan kesehatan dan keselamatan kerja/ pengembangan penelitian yang lebih mendalam khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di RSUD Kota Depok Tahun 2017.

#### **I.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang serta rumusan masalah yang ada, maka ruang lingkup peneliti ini terbatas melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada perawat di RSUD Kota Depok dan mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan tingkat kinerja perawat. Dari sekian banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, dibatasi meneliti 3 (tiga) faktor, meliputi faktor karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja, status kepegawaian, dan unit kerja), faktor psikologis yaitu motivasi kerja dan faktor organisasi yaitu lingkungan kerja.