

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan dengan produk dan jasa tentunya mempunyai konsumen/pelanggan yang secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya yakni sumber daya organisasi. Manusia memiliki potensi kerja yang berpengaruh pada efektivitas organisasi. Kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata pemerintahan yang baik.

Keberhasilan pengelolaan pelayanan keperawatan akan menimbulkan keberhasilan asuhan keperawatan yang dilaksanakan oleh perawat. Keberhasilan kinerja perawat pelaksana akan sangat tergantung dari upaya manajerial keperawatan. Perawat bekerja dalam berbagai besar spesialisasi di mana mereka bekerja secara independen dan sebagai bagian dari sebuah tim untuk menilai, merencanakan, menerapkan dan mengevaluasi perawatan. Ilmu Keperawatan adalah bidang pengetahuan dibentuk berdasarkan kontribusi dari ilmuwan keperawatan melalui *peer-review* jurnal ilmiah dan praktik yang dibuktikan berbasis. Ini merupakan bidang yang dinamis praktik dan penelitian yang didasarkan dalam budaya kontemporer dan kekhawatiran itu sendiri dengan baik mainstream dan subkultur terpinggirkan dalam rangka untuk memberikan perawatan budaya paling sensitif dan kompeten.

Rumah sakit sebagai suatu institusi pelayanan masyarakat termasuk pelayanan keperawatan mempunyai sumber daya manusia yang kualitasnya sangat berperan dalam menunjang pelayanan kesehatan. Salah satu sumber daya manusia di rumah sakit adalah perawat yang mempunyai peran dan fungsi sangat penting karena selain jumlahnya yang dominan, perawat juga merupakan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam serta mempunyai kontak yang konstan dengan pasien. Oleh karena itu pelayanan keperawatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biopsikosial spiritual yang komprehensif merupakan bagian dari integral dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, bahkan sebagai salah satu faktor penentu bagi mutu

pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat. Sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan, ikut menentukan mutu dari pelayanan kesehatan. Tenaga keperawatan secara keseluruhan jumlahnya mendominasi tenaga kesehatan yang ada, dimana keperawatan memberikan kontribusi yang unik terhadap bentuk pelayanan kesehatan sebagai satu kesatuan yang relatif, berkelanjutan, koordinatif dan advokatif. Keperawatan sebagai suatu profesi menekankan kepada bentuk pelayanan professional yang sesuai dengan standart dengan memperhatikan kaidah etik dan moral sehingga pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik.

Tuntutan pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan khususnya yang bermutu dalam menghadapi eraglobalisasi ini merupakan tantangan yang harus dipersiapkan secara benar dan ditangani secara mendasar, terarah dan sungguh-sungguh oleh rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit pemerintah, mengingat adanya kecendrungan peningkatan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, peran utama rumah sakit adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Hal tersebut dituangkan dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit.

Pemerintah sebagai penanggung jawab utama dalam meningkatkan derajat kesehatan melakukan upaya dengan mendekatkan pelayanan melalui kemudahan membuka rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta yang berdampak ketatnya persaingan rumah sakit untuk meraih pasar, hanya rumah sakit yang bermutu yang bisa bertahan dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Untuk menilai mutu rumah sakit bisa dilihat dari pencapaian indicator mutu pelayanan yang sudah diatur dalam Undang - Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Bahwa setiap 3 tahun sekali rumah sakit harus dilakukan penilaian akreditasi sebagai pengakuan dari lembaga pemerintah bahwa rumah sakit tersebut sudah melaksanakan indicator mutu pelayanan. Indikator mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja tenaga perawat, karena lebih dari separuh tenaga yang ada di rumah sakit adalah tenaga keperawatan sehingga

untuk menilai baik buruknya mutu rumah sakit bisa dinilai dari kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kinerja (*performance*) menjadi isu dunia saat ini termasuk keperawatan. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Mutu tidak bisa terpisahkan dari standar, indikator mutu bisa diukur berdasarkan kinerja.

Rendahnya cakupan pelayanan kesehatan disebabkan oleh kinerja perawat yang belum optimal dalam melakukan implementasi asuhan keperawatan, fenomena adanya perawat yang cenderung pasif dalam bekerja hanya menunggu perintah dari perawat senior. Adanya komentar dari perawat bahwa rajin tidak rajin akan mendapat gaji yang sama. Hal ini terjadi sebagai akibat dari kurangnya motivasi kerja perawat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari kinerja perawat didalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah di rencanakan. Masalah kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh factor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu karena individu perawat itu sendiri, komitmen organisasi serta tanggung jawab perawat dalam melakukan implementasi keperawatan. Faktor Eksternal berupa kepuasan kerja yang rendah, sehingga dapat menurunkan kinerja perawat, factor eksternal lainnya bisa disebabkan karena lingkungan kerja yang kurang kondusif, beban kerja perawat yang tidak sesuai dengan uraian tugasnya.

Dengan meningkatnya motivasi akan meningkatkan kinerja perawat untuk mencapai keberhasilan menyelesaikan tugas dalam memberikan pelayanan dengan baik dan secara rasional, sehingga dapat meraih keberhasilan pelayanan keperawatan secara maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan prima merupakan tantangan dalam menerima tanggung jawab dalam bekerja dan menyukai situasi pekerjaan dengan tanggung jawab pribadi sebagai umpan balik dalam berbagai resiko tingkat menengah. Berdasarkan uraian diatas maka kinerja perawat harus selalu di tingkatkan demi tercapainya tujuan perawat yang utuh dan komprehensif. Kinerja perawat dalam kesehariannya dalam melaksanakan asuhan keperawatan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Komitmen organisasi merupakan ukuran dari kekuatan identitas dan keterlibatan perawat kepada organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi memberikan perhatian mereka terhadap organisasi. Setiap individu perawat dalam organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi. Kesepakatan melakukan sesuatu dalam organisasi, diri sendiri, individu lain atau kelompok. Komitmen perawat merupakan loyalitas seorang individu terhadap organisasinya, komitmen sangat diperlukan didalam organisasi agar organisasi berjalan untuk mencapai tujuan. Komitmen perawat terhadap organisasi menjadi hal yang sangat penting, karena perawat pada lingkungan rumah sakit ada yang belum memahami arti komitmen dengan sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Masih adanya keluhan di antara perawat yang merasa tidak mendapat perhatian serta penghargaan dari upaya yang telah dilakukan dalam memberikan asuhan., tidak mau terlibat dalam organisasi, masih kurangnya loyalitas dari perawat terhadap organisasi. Keluhan dari perawat mengenai kebijakan, tata tertib rumah sakit sering berubah – ubah, mengakibatkan perawat pelaksana sulit mengambil keputusan. Namun demikian Komitmen perawat untuk tetap bekerja di rumah sakit tetap ada terutama untuk perawat yang sudah lama bekerja dan sudah menyandang status PNS ( Pegawai Negeri Sipil).

Selain masalah komitmen organisasi, motivasi kerja perawat juga menjadi salah satu parameter bagi kinerja perawat. Motivasi adalah kegiatan untuk memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri mengambil suatu tindakan yang dikehendaki. Meningkatnya kinerja perawat terkait erat dengan ada tidaknya perhatian dari pimpinan yang memotivasi pegawainya dan memberi semangat untuk bekerja lebih baik. Motivasi kerja yang tinggi dalam diri perawat diperlukan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perawat yang memiliki motivasi yang tinggi akan cenderung berusaha keras untuk mengatasi permasalahan dalam tugas dan pekerjaannya sehingga menghasilkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perawat pada Sub Irna A RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad masih ditemukan adanya motivasi kerja perawat yang rendah dalam bekerja sehingga belum mendukung upaya

pencapaian kinerja perawat secara optimal. Hal ini dapat dilihat antara lain : terdapat perawat yang memiliki motivasi yang rendah, yaitu meskipun sudah menerima remunerasi namun dalam bekerja cenderung bersifat pasif menunggu perintah, belum timbulnya motivasi dalam diri perawat untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang maksimal.

Motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh ketersediaannya faktor *job content* yang meliputi pencapaian prestasi, pengakuan, pekerjaannya, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu, dan faktor *job coontent* yang meliputi gaji, kondisi kerja, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi perusahaan serta kualitas supervisi.

Disiplin kerja perawat merupakan elemen yang penting bagi organisasi, yang menjamin pencapaian tujuan organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penerapan disiplin lebih ditekankan pada unsur kesadaran diri sendiri untuk mengikuti peraturan yang berlaku dalam organisasi yang diterapkan di Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto tidak hanya jam masuk dan pulang kerja yang ketat dengan menggunakan fingerprint, namun juga ada pengawasan internal yang dilakukan oleh Kepala Sub Instalasi ( KASUB) dan Kepala Ruangan ( KARU) langsung yang mengawasi setiap perawat yang bertugas, apakah pada saat jam kerja berada ditempat memberikan pelayanan atau tidak, pengawasan internal lebih banyak di lakukan oleh kepala ruangan, walaupun pengawasan sudah dilakukan tetapi untuk kedisiplinan, belum tumbuhnya kedisiplinan dalam diri perawat dalam bekerja, terlihat pada indicator absensi pegawai yang masih banyak keterlambatan, pulang sebelum waktunya, maupun yang ijin/alpha. Kehadiran tidak bisa tercapai karena banyak factor, jarak tempat tinggal dengan tempat kerja terlalu jauh, banyaknya pegawai dengan usia produktif , kurangnya motivasi pegawai berpakaian lengkap, kurangnya minat untuk mengikuti apel pagi. Masih ada ucapan bahwa kehadiran tidak mempengaruhi kenaikan atau penurunan gaji, surat peringatan tidak berdampak banyak pada pegawai karena tidak ada tindak lanjut yang jelas.

Rumah sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto, sebagai suatu institusi pelayanan masyarakat termasuk pelayanan keperawatan mempunyai sumber daya manusia yang kualitasnya sangat berperan dalam menunjang pelayanan kesehatan.

Salah satu sumber daya manusia di rumah sakit adalah perawat yang mempunyai peran dan fungsi sangat penting karena selain jumlahnya yang dominan, perawat juga merupakan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam serta mempunyai kontak yang konstan dengan pasien. Oleh karena itu pelayanan keperawatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biopsikososial spiritual yang komprehensif merupakan bagian dari integral dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, bahkan sebagai salah satu factor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat., berdasarkan hasil evaluasi perawat yang dilakukan setiap enam bulan sekali. Indikator evaluasi yang dinilai meliputi : kualitas kerja, inisiatif, kerjasama, komunikasi, disiplin, dan sikap, faktor yang paling rendah adalah disiplin, komitmen dan motivasi.

Berdasarkan survey bulan Juni 2014 di Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto, penulis mendapati bahwa masih banyak keluhan ketidakpuasan dari pasien maupun keluarga pasien atas kinerja dari para pegawai terutama tenaga keperawatan yang bertugas di ruang perawatan dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian karya tulis dengan judul “ Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi kerja terhadap Disiplin kerja serta dampaknya pada Kinerja Perawat di Sub Irna A RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad”.

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Di jumpai Fenomena adanya perawat yang cenderung pasif dalam bekerja hanya menunggu perintah dari perawat senior.
- b. Komentar perawat dalam bekerja, mengatakan bahwa rajin tidak rajin mendapat gaji yang sama.
- c. Keluhan dari Perawat mengenai kebijakan, tata tertib Rumah Sakit sering berubah-ubah, mengakibatkan perawat pelaksana sulit mengambil keputusan.

- d. Masih adanya keluhan diantara perawat yang merasa tidak mendapat perhatian serta penghargaan dari upaya yang telah dilakukan dalam memberikan asuhan keperawatan.
- e. Kurangnya loyalitas dari perawat terhadap organisasi dan tidak mau terlibat dalam organisasi.
- f. Motivasi perawat dalam bekerja yang masih rendah meskipun sudah menerima remunerasi.
- g. Belum tumbuhnya motivasi dalam diri perawat untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang maksimal.
- h. Belum tumbuhnya kedisiplinan dalam diri perawat dalam bekerja, terlihat pada indicator absensi perawat yang masih banyak keterlambatan atau pulang sebelum waktunya, maupun yang ijin/alpha
- i. Komentar dari perawat Kehadiran tidak mempengaruhi kenaikan atau penurunan gaji.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap Disiplin Kerja?
- b. Apakah Motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap Disiplin Kerja?
- c. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat?
- d. Apakah Motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Perawat?
- e. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kinerja Perawat?

## **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menguji pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi kerja, dan Displin kerja terhadap Kinerja perawat di Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto.
- b. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan memberikan peranan terhadap peningkatan Kinerja Perawat pada perawat di Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto.

### **I.4.2 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai refrensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai pengaruh komitmen organisasi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja pegawai melalui komitmen organisasi, motivasi dan disiplin kerja pegawai.

- 2) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

- 3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang membutuhkan untuk dikembangkan secara lebih baik lagi.

4) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan bagi penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama berkaitan dengan kinerja perawat.

