

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan sistem kesehatan nasional yang ada di Indonesia, rumah sakit merupakan salah satu bagian dari strata pelayanan kesehatan, di mana organisasi rumah sakit wajibkan untuk melaksanakan layanan kesehatan kepada perseorangan dengan memperhatikan berbagai aspek atau dengan paripurna, yakni memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, sehingga rumah sakit sangatlah perlu untuk mempersiapkan diri dalam berbagai aspek termasuk di dalamnya menyiapkan sumber daya manusia kesehatan yang mempunyai profesionalisme dan kompetensi standar di setiap bidangnya, serta bekerja secara terorganisir dengan baik.

Sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, amatlah penting untuk menjaga kinerja layanan kesehatan yang diberikan melalui evaluasi berkalah di setiap unit pemberi asuhan medis, dimana ini merupakan salah satu indikator penting yang menjadi penilaian kepuasan pasien sebagai pelanggan dan citra rumah sakit tersebut di lingkungan serta menjadi barometer masyarakat sekitar dalam memilih tempat layanan kesehatannya.

Tenaga perawat merupakan salah satu tenaga Kesehatan yang bekerja memberikan layanan dirumah sakit, di mana profesi perawat merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan dalam rangkaian layanan kesehatan dirumah sakit. Kepada pasien tenaga keperawatan memberi pelayanan yang profesional

dan berkesinambungan selama masa perawatan pasien berlangsung, hal ini tentu sangat membutuhkan kompetensi yang memadai, motivasi, serta pembagian beban tugas yang baik guna terciptanya kinerja pelayanan yang maksimal. Peranan yang sangat penting diemban oleh tenaga perawat dalam memberikan pelayanan berkualitas di rumah sakit, hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan menggunakan beberapa pendekatan seperti fisik atau biologis, psikologis, spiritual, dan social yang dilakukan secara terus menerus. (Depkes RI, 2004).

Dalam memberikan pelayanan Kesehatan dengan kualitas tinggi akan tercapai jika system pengimplementasian asuhan keperawatan yang dipraktekkan di rumahsakit telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah secara nasional dan tergambarakan dalam standar operasional prosedur di rumah sakit (Wahyuni, 2007).

Berdasarkan pendapat Wibowo (2012), kinerja mempunyai pengertian yang luas, dimana kinerja tidak hanya dinilai berdasarkan hasil dari suatu pekerjaan, namun penilaian kinerja juga dilakukan dalam proses pekerjaan tersebut. Dimana kinerja tersebut berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga memberikan dampak secara ekonomi.

Terdapat banyak faktor yang turut membangun penilaian akan kinerja dari organisasi, faktor faktor tersebut adalah, kemampuan sumber daya manusa, energi, kemajuan teknologi yang dimiliki organisasi, kompetensi individu, suasana pekerjaan yang aman, serta seberapa jelas suatu organisasi dapat menjelaskan tujuannya. (Pasolong, 2011). Kinerja merupakan pencapaian yang nyata oleh tenaga kerja dalam organisasi yang disesuaikan dengan tugas

pokoknya. Dalam menilai kinerja seorang kariawan, sangat dipengaruhi oleh kemampuan indifidunya dan motifasi yang dimiliki dalam melaksanakan tugas pokoknya dalam suatu organisasi. Sehingga kinerja merupakan pencapaian dalam menunaikan tugas pokok pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, pengalaman kerja, dan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Dalam organisasi Kesehatan, diharapkan kinerja seorang perawat akan berkontribusi dalam peningkatan kepuasan pasien.

Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2015, didapati jumlah tenaga Kesehatan paling banyak ialah perawat, yaitu sejumlah 147.264 orang atau 45,65% dari keseluruhan tenaga kesehatan, namun sangat disayangkan karena tenaga perawat yang telah terstandarisasi sebagai perawat provisional di Indonesia hanya terdapat 2% dari keseluruhan tenaga keperawatan yang dimiliki, dimana nilai persentase ini sangat berkebalikan dengan yang didapati di Filipina, dimana telah terdapat 40% tenaga perawat dengan Pendidikan strata satu dan dua.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Puteri Fannya di publikasi pada Jurnal *Endurance* tentang faktor faktor yang turut mempengaruhi kinerja tenaga Kesehatan yang bekerja di instalasi rawat inap RSUD Batusangkar, menunjukkan terdapat 64,4% tenaga perawat yang mempunyai kinerja yang buruk, hasil penelitian yang serupa juga didapati pada penelitian Puteri Fanya yang dilaksanakan di RSUD Kabupaten Tangerang yang menunjukkan masih terdapat 43,4 % perawat pelaksana di ruangan yang memiliki kinerja yang buruk.

Hasil penilaian internal preakreditasi rumah sakit dengan metode wawancara dan pemantauan observasional yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2014 di RSUD Berkah Pandeglang, pada ruangan instalasi rawat inap di RSUD Berkah Pandeglang yang sudah menerapkan asuhan keperawatan sebanyak 5 ruangan dari 9 ruangan yang ada. Ruangan tersebut yaitu ruang Perawatan Departemen Penyakit Dalam, Ruang Perawatan Departemen Bedah, Ruang Perawatan Departemen Anak, dan Ruang Kelas 2. Jumlah perawat di semua ruangan sebanyak 87 perawat dari total 181 perawat yang bertugas di RSUD Berkah Pandeglang. Menurut penelitian internal ini terhadap 10 orang perawat didapati 6 perawat kurang berkompetensi, 5 perawat kurang termotivasi, dan 6 perawat diberikan beban kerja yang tinggi, serta terdapat 5 orang perawat yang kinerjanya kurang. Jumlah tenaga perawat di instalasi rawat inap jika dibandingkan dengan rata-rata jumlah pasien adalah, 10 perawat melayani rata-rata 38 orang pasien, dimana setiap shift jaga pada setiap ruangan diisi oleh tiga orang perawat. Temuan ini memperlihatkan masi tingginya beban kerja yang dimiliki oleh tenaga perawat di RSUD Berkah Pandeglang.

Demi memaksimalkan kompetensi serta kemampuan keperawatan, maka RSUD Berkah Pandeglang secara rutin mengirimkan tenaga perawatnya untuk mengikuti pendidikan formal ke jenjang profesi Ners di beberapa universitas di Banten, sejak tahun 2010. RSUD Berkah Pandeglang juga secara berkala mengirimkan tenaga keperawatannya untuk mengikuti pelatihan atau sertifikasi sesuai dengan unit kerjanya, seperti pelatihan ACLS untuk perawat di Instalasi Gawat Darurat, pelatihan resusitasi neonatus untuk yang bertugas di ruangan perinatologr dan lain sebagainya.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh tim manajemen RSUD Berkah Pandeglang guna memaksimalkan kinerja tenaga perawat yang ada, salah satunya dengan menerapkan standar dalam melaksanakan asuhan keperawatan, oleh karena itu, hal ini sangat perlu ditopang oleh tenaga perawat yang memiliki kompetensi yang memadai, motivasi dalam bekerja, serta pembagian beban kerja yang terukur baik dan seimbang dengan memperhatikan jumlah sumber daya yang ada dan jumlah pasien rata-rata perharinya. Kompetensi tersusun atas tiga hal, yaitu pemahaman akan pekerjaan, etika dalam bekerja, dan ketrampilan. Menurut definisinya, motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang muncul akibat pemahaman dan penilaian tenaga perawat kepada organisasi rumah sakit dalam mencukupkan kebutuhan individunya. Terdapat tiga faktor yang dapat digunakan untuk mengukur motivasi, diantaranya ialah keterikatan atau afiliasi, penghargaan, dan hukuman. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 39 Tahun 2009, mendefinisikan beban kerja sebagai suatu hasil perkalian antara jumlah pekerjaan yang diberikan dengan waktu kerja, dimana hal ini disesuaikan dengan jabatan yang dimiliki.

Protokol asuhan keperawatan yang ada di ruangan perawatan direvisi terakhir kali pada tahun 2010 dan belum mengalami perubahan maupun penambahan sampai saat ini, serta belum pernah dilakukan evaluasi ulang akan keberhasilannya. Berdasarkan penilaian subjektif peneliti, melalui pengalaman dan observasi, dalam memberikan asuhan keperawatan, tenaga perawat seringkali dijumpai belum maksimal, hal ini terlihat dari beberapa kali terjadinya kelalaian maupun keterlambatan dalam pemberian terapi medikamentosa maupun non medikamentosa sesuai intruksi dokter penanggung

jawab pasien. Ketidak efektifan ini disebabkan oleh beberapa faktor- faktor, sehingga haruslah diteliti dengan lebih mendalam, guna mengetahui kinerja asuhan keperawatan di ruangan rawat inap. Sehingga peneliti hendak melakukan penelitian tentang “PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA, DAN BEBAN KERJA TERUKUR TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BERKAH PANDEGLANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

Kinerja yang optimal merupakan hal mutlak yang diharapkan untuk dilakukan oleh seorang perawat dalam memberikan asuhan medis, hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal :

1. Organisasi rumah sakit merupakan penyedia layanan medis sehingga harus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan medis yang maksimal dan berorientasi pada keselamatan pasien,
2. Profesi perawat ialah bagian penting dalam pelayanan Kesehatan dirumahsakit, dimana profesi ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari alur pelayanan medis kepada pasien. Oleh karenanya pelayanan keperawatan diharapkan mampu bersikap professional dan berkesinambungan selama perawatan pasien.
3. Dalam usaha menunaikan tujuan rumahsakit sebagai organisasi Kesehatan dalam memberikan pelayanan medis, perlu ditunjang oleh tenaga perawat yang memiliki kinerja baik dalam menjalankan asuhan keperawatan.

4. Kinerja dari sebuah profesi tersusun dari berbagai faktor yang berhubungan langsung dan mempengaruhi tercapainya kinerja yang baik, diantaranya ialah motivasi, beban tugas, dan kompetensi
5. Motivasi merupakan salah satu cara untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki pegawai sehingga dapat bekerja dengan baik, serta kemauan bekerja sama demi memacu peningkatan dalam kinerja tenaga perawat, demi terwujudnya tujuan rumahsakit sebagai organisasi Kesehatan.
6. Beban tugas merupakan salah satu hal yang memberikan dampak pada kinerja profesi perawat pada waktu melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien, dimana beban tugas sendiri terusun dari faktor fisik, psikologis, serta waktu.
7. Kompetensi ialah kecakapan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas jabatan, yang didasari pengetahuan dan ketrampilan, serta ditunjang oleh etika kerja yang baik.
8. Sebagai sebuah organisasi, amatlah penting bagi rumah sakit untuk melakukan evaluasi dan penilaian berkala terhadap kinerja setiap profesi yang ada, terutama terhadap pemberi asuhan medis.
9. Honorarium atau sistem pengupahan ialah satu dari beberapa faktor yang memotivasi tenaga perawat untuk memberikan kinerja yang baik dalam pekerjaan, namun disayangkan, dalam pelaksanaannya sering dijumpai jumlah yang tidak sesuai dengan beban kerja.
10. Pendidikan merupakan salah satu syarat utama dalam sebuah profesi, hal yang sama juga berlaku untuk profesi perawat, namun saat ini perawat dengan Pendidikan strata satu atau di atasnya masih sedikit dijumpai.

11. Stres dalam bekerja, baik stres fisik maupun psikologis dapat memberikan pengaruh kepada kinerja tenaga perawat pada saat melaksanakan asuhan keperawatan diruhsakit.

12. Dalam mencapai tujuan organisasi kesehatan untuk memberikan pelayanan medis semaksimal mungkin dengan berorientasi pada keselamatan pasien, amatlah perlu ditunjang oleh kepemimpinan yang baik, namun figur pemimpin dengan kompetensi tersebut, masih terbatas.

13. Sistem promosi jabatan yang baik diperlukan guna meningkatkan motivasi kerja tenaga perawat, namun dalam pelaksanaannya masih sangat jauh dari ideal, mengingat sistem yang kurang berorientasi pada kinerja, melainkan pada posisi golongan birokrasi.

14. Penyampaian keluhan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit amatlah penting untuk menjadi bahan evaluasi, namun dalam penyampaiannya belum tersedia wadah yang tepat dan baik.

15. Struktur organisasi merupakan rantai pelaporan dan instruksi dalam menjalankan sebuah organisasi, struktur yang ada saat ini dinilai terlalu panjang, sehingga memakan waktu lama untuk melakukan sebuah perubahan melalui aksi nyata.

1.3 Batasan Masalah

dari sekian banyak masalah yang berhasil diidentifikasi, masi terdapat beberapa variabel yang berkorelasi dengan kinerja profesi perawat dirumah sakit, oleh karenanya, peneliti akan menetapkan Batasan masalah yang akan di teliti lebih lanjut, yakni berada di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang yang fokus meninjau pada masalah kompetensi, motivasi kerja, dan beban kerja

terukur pada profesi perawat pelaksana diinstalasi rawat inap dalam pengaruhnya dengan kinerja perawat pelaksana.

1.4 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini berdasarkan pada latar belakang penelitian, identifikasi masalah, serta batasan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, menjadi sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi perawat pelaksana berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang?
2. Apakah motivasi kerja perawat pelaksana berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang?
3. Apakah beban kerja terukur perawat pelaksana berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kompetensi perawat pelaksana yang berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang.
2. Untuk menganalisis motivasi kerja perawat pelaksana berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang.
3. Untuk menganalisis beban kerja terukur perawat pelaksana berpengaruh positif terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Berkah Pandeglang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Menjadi media dalam pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dalam mengikuti program Magister Administrasi Rumah Sakit di

Universitas Pelita Harapan dengan keadaan nyata di Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang, khususnya dalam melihat faktor faktor kompetensi, motivasi kerja dan pembagian beban kerja yang terukur dalam pengaruhnya terhadap kinerja kerja perawat pelaksana diruangan perawatan. Dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk selanjutnya dalam mengambil keputusan untuk menentukan kebijakan strategis oleh manajemen RSUD Berkah pandeglang guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, kelak diharapkan dapat menjadi referensi kepustakaan bagi penelitian selanjutnya dan untuk ilmu management rumahsakit, terutama dalam melihat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat pelaksana diinstalasi rawat inap rumah sakit.

1.6.2 Manfaat Praktis

Untuk tim manajemen RSUD Berkah Pandeglang, diharapkan dengan data yang diperoleh dari penelitian ini dapat mengimplementasikan peningkatan dalam faktor kompetensi, motivasi kerja dan beban kerja yang terukur dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja perawat diruang perawatan dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga dapat bermuara pada peningkatan kualitas layanan rumahsakit secara keseluruhan, sehingga Visi Rumah Sakit Umum Daerah Berkah Pandeglang “Menjadi rumah sakit yang Santun, menarik dan terpercaya” dapat terwujud. Santun yang berarti, Ketika melakukan pelayanan medis diberikan dengan sentuhan halus, sopan dan dipenuhi perasaan baik, menarik berarti berorientasi pada kepuasan pasien, terpercaya memiliki arti pelayanan medis yang diberikan terstandarisasi sehingga dapat membangun kepercayaan dari pasien dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.7 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan tesis ini terdiri beberapa bab yang masing masingnya akan dijelaskan berikut. Pada Bab satu akan memuat hal hal yang terkait dengan latarbelakang dilaksanakannya penelitian ini, kemudian dilakukan pengidentifikasian masalah yang ditemukan ditempat penelitian dan didasari pada latarbelakang yang ada, selanjutnya masalah yang telah teridentifikasi selanjutnya akan ditentukan batasan masalah yang akan dilakukan penelitian. Setelah batasan penelitian ditentukan, selanjutnya dilakukan perumusan masalah yang kemudian jawabannya akan ditemukan berdasarkan data dari penelitian ini.

Dalam bab yang kedua akan diuraikan teori yang menjadi landasam untuk memaparkan berbagai variabel yang akan diteliti, baik variabel dependen maupun independen, dalam bab ini akan dimuat kajian pustaka, yang berisi paparan dari berbagai kepustakaan mengenai kinerja perawat, kompetensi perawat, motivasi kerja, dan beban kerja. Pada bab ini juga akan diuraikan kerangka pikir serta hipotesa awal dalam penelitian ini. Pada bab yang ke tiga, akan dipaparkan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yang berisi tentang langkah-langkah penelitian yang berguna untuk mengumpulkan data, selanjutnya melakukan pengolahan terhadap data data tersebut, kemudian akan dilakukan analisis untuk menginterpretasikan hasil dari penelitian ini. Dalam Bab yang ke empat, akan diperoleh jawaban dari masalah yang sebelumnya telah dirumuskan pada bab yang pertama. Jawaban ini akan berupa penjabaran hasil dari penelitian ini berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Dimana akan dijabarkan pula proses Analisa terhadap data yang terkumpul dan hubungan antara setiap variabel yang diteliti.