

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang bertujuan menjamin usaha pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik. Pelayanan di bidang kesehatan yang berkualitas baik tercermin dari kinerja pelayanan para tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan salah satunya rumah sakit. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan dan instalasi gawat darurat. Rumah sakit juga melakukan kegiatan upaya kesehatan untuk pemeliharaan dan peningkatan kesehatan dengan tujuan mencapai derajat kesehatan yang sebaik-baiknya bagi setiap orang. Usaha kesehatan yang terdapat di rumah sakit terdiri dari peningkatan kesehatan atau usaha promotif, pencegahan penyakit atau preventif, penyembuhan penyakit atau kuratif dan pemulihan atau rehabilitatif. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit merupakan pelayanan yang kompleks dan holistik sehingga memerlukan pengaturan yang profesional oleh tim tenaga kesehatan. Semakin baik pelayanan kesehatan maka semakin baik juga kualitasnya (Groves, 2014).

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan memiliki spesifikasi dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), sarana, prasarana,

peralatan, produk yang dipakai sifatnya tidak berwujud (intangible) yang berasal dari pelaku pelayanan kesehatan yaitu petugas kesehatan (Gaspersz, 2003). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 1 ayat 6 mendefinisikan tenaga kesehatan merupakan seseorang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dalam bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit salah satunya yaitu tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, apoteker, petugas laboratorium, bidan, ahli gizi dan petugas kesehatan lainnya. SDM merupakan salah satu faktor yang berperan penting sebagai pilar utama penggerak roda organisasi dengan tujuan mencapai visi dan misi rumah sakit, oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan pengaruh yang maksimal. Rumah sakit harus melakukan pengelolaan yang optimal terhadap potensi tenaga kesehatan sehingga mampu memberikan nilai yang positif bagi kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan yang dilakukan perawat yang merupakan salah satu bentuk pelayanan professional di rumah sakit yang merupakan salah satu faktor penentu mutu kualitas dan citra rumah sakit (Depkes RI, 1999).

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka perawat sebagai tim pelayanan kesehatan dengan jumlah terbanyak di rumah sakit dituntut untuk turut berperan dalam meningkatkan mutu

keperawatannya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan, perawat didefinisikan sebagai seseorang yang telah menempuh pendidikan tinggi keperawatan dan dinyatakan lulus, baik didalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jumlah porsi tenaga kesehatan yang terbesar di rumah sakit adalah perawat, yaitu lebih dari 50% total sumber daya kesehatan rumah sakit. Karena mereka mempunyai porsi terbanyak di rumah sakit, oleh karena itu mereka diwajibkan memiliki intelektual, kepribadian dan moral yang baik dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Darmayanti, 2014).

Perawat menjalankan peran yang krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan karena mereka melakukan interaksi dengan intensitas yang paling tinggi dengan pasien dan keluarga pasien dibanding tenaga kesehatan lainnya. Oleh karena itu, kualitas perawat yang professional merupakan tujuan yang harus dicapai untuk meningkatkan kualitas rumah sakit yang bisa dicapai dengan kinerja perawat yang profesional. Kinerja karyawan adalah potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan tujuan untuk menunjang kemajuan rumah sakit. Sumber daya manusia khususnya perawat harus dikelola dengan baik sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang ditargetkan, oleh karena itu, rumah sakit harus menaruh perhatian pada pengembangan SDM agar dapat memiliki jumlah tenaga kerja, mutu pelayanan, disiplin kerja, loyalitas, dedikasi, efektifitas dan produktifitas kerja yang dapat

memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan (Gaspersz, 2003). Oleh karena itu kinerja setiap tenaga kesehatan akan sangat mempengaruhi kemajuan rumah sakit.

Manajemen pengetahuan pekerja yang efektif merupakan hal yang penting untuk keberhasilan organisasi karena para pekerja bertanggung jawab untuk produktifitas yang lebih baik dan *key performance indicators* (KPI) (Call, 2015). Namun, para pekerja akan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan mereka jika kompetensi atau ketertarikan mereka tidak sesuai dengan pekerjaan mereka. Teori *person-job fit* mengatakan bahwa pekerja yang memiliki karakter yang sesuai dengan konteks pekerjaan mereka akan merasa lebih puas dan melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Saat ini, *knowledge workers* bekerja dalam lingkungan yang sangat dinamis, dimana pengetahuan menjadi kunci dalam kinerja organisasi. *Knowledge characteristic* adalah hal yang penting dalam pekerjaan karena hal tersebut akan mempengaruhi perubahan besar dalam pekerjaan sehari-hari yaitu perspektif proaktif. Perspektif proaktif adalah kemampuan karyawan untuk mengambil inisiatif untuk mengantisipasi dan membuat perubahan dalam melakukan pekerjaan berdasarkan ketidakpastian dalam lingkungan yang dinamis (Grant, 2009). *Knowledge characteristic* menggambarkan jenis pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Karakter ini terdiri dari kompleksitas pekerjaan (*job complexity*), pemrosesan informasi (*information processing*), pemecahan masalah (*problem solving*), variasi

keterampilan (*skill variety*) dan spesialisasi (Grant, 2010) (Morgeson, 2006). Beberapa penelitian mengatakan terdapat pengaruh antara *knowledge characteristic* dengan kinerja contohnya pada penelitian Humphrey et al (Humphrey, 2007) mengatakan bahwa terdapat korelasi *Pearson product-moment* yang signifikan dengan kompleksitas pekerjaan ( $r=0.37$ ), Lievens dan Vlerick (Lievens, 2014) melaporkan terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan dengan karakteristik kerja dengan kinerja di rumah sakit Belgian ( $r=0.28$ )

Memiliki rasa kebermaknaan dalam bekerja merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi kepuasan dan kesehatan psikologis para pekerja. (Ryff, 1998). Pekerja yang merasakan bahwa pekerjaannya bermakna bagi hidupnya akan memiliki kepuasan kerja yang lebih baik, dampak yang positif dan tingkat kecemasan dan depresi yang menurun. (Steger, 2012). *Meaningful work* merupakan perasaan pekerja bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah bermakna untuk dirinya, memfasilitasi pertumbuhan diri, dan berkontribusi baik bagi dirinya (Steger, 2012) . Dalam psikologi kejuruan, banyak teori tentang perkembangan karier mengusulkan prediktor kepuasan kerja tetapi sebagian besar peneliti mengabaikan faktor *meaningful work*. Sebagai contoh, teori *meaningful work* mengemukakan bahwa kepuasan muncul Ketika organisasi mampu menyesuaikan nilai, minat dan kebutuhan karyawan (Dawis, 2005).

Para peneliti juga menghubungkan *meaningful work* dalam karier yang menggambarkan dedikasi seseorang dalam kemajuan kariernya dan

kerelaan untuk berusaha lebih dalam melakukan pekerjaan tersebut. sebagai contoh, *meaningful work* berkorelasi positif dengan karier dan komitmen organisasi sesuai dengan motivasi instrinsik pekerjaan (Steger, 2012). Orang yang dilaporkan memiliki rasa *meaningful work* akan lebih cenderung mengorbankan waktu dan uang untuk karier mereka dan membuat organisasi memiliki standar yang lebih baik (Bunderson, 2009). Mereka juga akan memiliki kecenderungan yang rendah untuk keluar dari pekerjaan, absen saat bekerja (Bunderson, 2009) dan memiliki kinerja yang lebih baik (Harris, 2007). Secara singkat *meaningful work* merupakan hal yang berpengaruh pada kinerja para pekerja.

*Meaningful work* adalah konstruksi afektif yang berasal dari penilaian retrospektif pengalaman kerja seseorang yang mencerminkan seberapa banyak pekerja menikmati pekerjaan mereka saat ini (Fritzsche, 2005). Beberapa teori mencoba menjelaskan kepuasan kerja dan *meaningful work*, namun hanya *Job Characteristic Model (JCM)* yang menggabungkan 2 variabel tersebut (Hackman & Oldham, 1976). Review dan meta analisis dari JCM umumnya mendukung hubungan antara *meaningful work* dan kepuasan kerja (Fried & Ferris, 1987).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada perawat di Rumah Sakit Umum di Kota Tangerang Selatan pada tahun 2015 menyatakan bahwa sebanyak 52,5% perawat berkinerja buruk dan 47,5% perawat berkinerja baik (Ma'wah, 2015). Penelitian lain yang dilakukan di rumah sakit yang sama yaitu Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan setahun kemudian yaitu tahun 2016 tentang kinerja perawat memberikan

hasil yang sama. Penelitian tersebut mengatakan bahwa kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatannya belum sesuai dengan standar asuhan keperawatan. Peneliti mendapati bahwa perawat sering lalai untuk mencatat dan melaporkan status pasien karena pasien di rumah sakit tersebut dan pekerjaan yang harus diselesaikan terlalu banyak melebihi kapasitas perawat yang bertugas di waktu tersebut. Selain itu, perawat juga mengatakan mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan kebiasaan yang mereka lakukan sehari-hari dan tidak mempedulikan standar keperawatan yang berlaku sehingga kesalahan sudah menjadi kebiasaan yang diabaikan (Alhasanah, 2016). Hal ini tentu tidak sesuai dengan standar praktik keperawatan yang seharusnya dilakukan oleh setiap perawat di Indonesia.

Menurut penelitian yang dilakukan di RS Pertamina Jaya yang bertempat di Jakarta menunjukkan hasil bahwa kinerja perawat masih kurang yaitu sebanyak 50% masih berkinerja kurang baik (Nugraha, 2015). Menurut penelitian yang dilakukan di Rumkital Dr Mintohardjo tahun 2009 melaporkan bahwa kinerja perawat di unit rawat inap memberikan hasil yang kurang yaitu 60,5% sedangkan target yang ditetapkan oleh manajemen yaitu 75%. Hasil tersebut dilihat dari dokumentasi asuhan keperawatan selama 6 bulan terakhir. Berdasarkan dokumen tersebut, terdapat total 530 pasien yang dirawat inap di Rumkital Dr Mintohardjo tetapi terdapat 58,5% rekam medik asuhan keperawatan tidak terisi dengan lengkap. Kinerja perawat juga dinilai kurang baik dengan adanya komplain dari pasien dan pengunjung melalui terhadap sikap perawat yang dikatakan kurang komunikatif dan kurang ramah

(Setiawati, 2010). Data dari Direktorat Pelayanan Keperawatan Depkes RI pada tahun 2001 menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat kepada pasien sangat kurang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sukoco (2001) terdapat 72,6% pasien mengatakan kualitas pelayanan keperawatan yang mereka terima dari fasilitas kesehatan masih kurang baik. Penelitian oleh Rusmiati (2006) juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu kinerja perawat pelaksana sebagian besar kurang baik yaitu sebanyak 50,5% perawat memberikan kinerja kurang . (Zahara, Sitorus, & Sabri Luknis, 2011)

Rumah Sakit An-Nisa terletak di wilayah Kota Tangerang merupakan pengembangan dari Rumah Sakit Bersalin An-Nisa yang didirikan pada tanggal 4 Maret 1991 oleh Yayasan Permata Bunda. Rumah Sakit An-Nisa beralamat di Jl. Gatot Subroto Km. 3 No. 96 Cibodas, Kota Tangerang dengan status akreditasi lulus tingkat paripurna. Rumah Sakit An-Nisa merupakan rumah sakit swasta kelas C yang memiliki keunggulan dalam pelayanan kepada pasien jaminan kesehatan nasional BPJS kesehatan sehingga menjadi rumah sakit percontohan BPJS kesehatan untuk skala nasional. Fasilitas kesehatan yang tersedia di Rumah Sakit An-Nisa diantaranya adalah instalasi gawat darurat (IGD) 24 jam dan instalasi rawat jalan yang terdiri dari poliklinik gigi, poliklinik spesialis kebidanan dan kandungan, poliklinik spesialis anak, poliklinik spesialis penyakit dalam, poliklinik spesialis bedah, poliklinik spesialis ortopedi, poliklinik spesialis mata, poliklinik spesialis paru, poliklinik spesialis jantung, poliklinik spesialis THT, poliklinik spesialis saraf,



poliklinik spesialis penyakit kulit dan kelamin, poliklinik spesialis urologi, poliklinik spesialis fisik dan rehabilitasi, dan poliklinik spesialis anestesi. Rumah Sakit An-Nisa juga dilengkapi dengan penunjang medis diantaranya adalah radiologi, laboratorium, apotek, fisioterapi, gizi, treadmill jantung, EEG, CT scan, audiometri dan bank darah.

Tabel 1.1 Jumlah Total Perawat Rumah Sakit An-Nisa selama 3 tahun terakhir

Tahun	2018	2019	2020
Jumlah Perawat	217	225	205

Sumber : Dokumen Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.

Sebagai rumah sakit yang menjadi percontohan BPJS kesehatan untuk skala nasional, maka kualitas mutu pelayanan merupakan hal yang penting bagi Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Kualitas mutu pelayanan dan keperawatan salah satunya dipengaruhi oleh kinerja para tenaga kesehatan. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah terbanyak di rumah sakit, oleh karena itu kinerja perawat yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Bayona et all. (2020) membahas tentang pengaruh *knowledge characteristic* terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Allan (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh *meaningful work* dengan kepuasan kerja dan kinerja namun belum ada penelitian yang menggabungkan kedua variable tersebut dan dilakukan pada perawat, maka penulis tertarik untuk membahas hubungan antara *knowledge characteristic* dan *meaningful work* dengan kepuasan kerja dan kinerja

perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. (Bayona, Caballer, & Peiró, 2020) (Allan, Duffy, & Collisson, 2016) (Allan, Dexter, Kinsey, & Parker, 2016)

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kinerja merupakan hasil akhir yang dinilai dari suatu pekerjaan termasuk pada perawat. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kinerja yang baik merupakan fokus utama Rumah Sakit An-Nisa Tangerang dalam melakukan pelayanan kesehatan.
- 2) Meningkatnya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang setiap tahunnya mengharuskan pertumbuhan kinerja perawat yang berkualitas.
- 3) Sebagai Rumah Sakit percontohan BPJS tingkat nasional, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan standar praktik kinerja keperawatan.
- 4) Kinerja tenaga kesehatan salah satunya perawat merupakan salah faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit An-Nisa Tangerang yang merupakan fokus utama Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.
- 5) Masih kurangnya kinerja perawat yang dilaporkan di beberapa rumah sakit di Tangerang dan Jakarta.
- 6) Penelitian tentang *knowledge characteristic* dan *meaningful work* belum pernah dilakukan pada perawat di Indonesia.

- 7) *Knowledge characteristic* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja perawat.
- 8) *Meaningful work* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja perawat.
- 9) Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *job performance* perawat.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi oleh penulis, maka penulis menemukan beberapa variabel yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kinerja perawat di rumah sakit, maka penulis akan membatasi masalah yang diteliti, yaitu pengaruh *knowledge characteristic* dan *meaningful work* dan kaitannya terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di rumah sakit.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang terdahulu, dapat ditemukan beberapa rujukan yang mengarah kepada pentingnya penelitian akan pengaruh *knowledge characteristic* dan *meaningful work* terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat. Berdasarkan masalah diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

- 1) Apakah *knowledge characteristic* berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang ?

- 2) Apakah *meaningful work* berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang ?
- 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang ?
- 4) Apakah *knowledge characteristic* berpengaruh positif dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang ?
- 5) Apakah *meaningful work* berpengaruh positif dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk menganalisis apakah *knowledge characteristic* berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang
- 2) Untuk menganalisis apakah *meaningful work* berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang
- 3) Untuk menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang
- 4) Untuk menganalisis apakah *knowledge characteristic* berpengaruh positif dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang
- 5) Untuk menganalisis apakah *meaningful work* berpengaruh positif dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan penulis, manajemen rumah sakit, pihak SDM rumah sakit, manajer keperawatan dan perawat itu sendiri.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian bisa menambah wawasan tentang pengaruh *knowledge characteristic* dan *meaningful work* dengan kepuasan kerja dan kinerja perawat. *Knowledge characteristic* ditemukan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja melalui pengaruhnya pada keterlibatan kerja. Manajer dapat membantu karyawan mereka menghubungkan pekerjaan mereka dengan orang-orang yang mendapat manfaatnya atau menempatkan mereka dalam kontak langsung dengan pemberi kerja mereka (Grant, 2009). Ini dapat meningkatkan arti yang dirasakan dari pekerjaan mereka dan, selanjutnya, mempengaruhi kinerja. Jika klien mencari lebih banyak makna atau kinerja yang lebih baik di tempat kerja, maka departemen sumber daya manusia juga dapat membantu mereka mengeksplorasi bagaimana pekerjaan mereka secara positif menguntungkan orang lain. Mereka juga dapat mendiskusikan cara menyusun pekerjaan mereka untuk menemukan lebih banyak makna dalam pekerjaan mereka.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Berdasarkan segi praktisi, penelitian ini diharapkan mampu menyediakan informasi kepada perawat, manager rumah sakit dan

departemen sumber daya manusia mengena kinerja perawat, yang berhubungan dengan *knowledge characteristic, meaningful work* dan kepuasan kerja. Selain itu, informasi yang diperoleh dapat menunjang upaya peningkatan kinerja pada perawat Rumah Sakit An-Nisa Tangerang melalui pemahaman tentang *knowledge characteristic, meaningful work*, dan kepuasan kerja. Selanjutnya departemen sumber daya manusia harus mempertimbangkan sejumlah besar *knowledge characteristic* yang mencakup berbagai penciptaan dan pemrosesan pengetahuan dan preferensi pekerja tentang *knowledge characteristic* ini.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Penulisan tesis ini tersusun dari lima bab. Tesis akan diawali dengan bab satu yang berisi latar belakang dilakukannya penelitian yang terdiri atas fokus utama Rumah Sakit An-Nisa Tangerang yaitu meningkatkan kualitas pelayanan melalui kinerja tenaga kesehatan yaitu perawat yang berkualitas. Oleh karena itu kinerja perawat yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan perseroan. Pada bab dua terdapat teori-teori yang menjadi landasan bagi variabel-variabel yang ada dalam penelitian, pengajuan hipotesis dan model penelitian. Selanjutnya, bab tiga akan menjelaskan mengenai metodologi penelitian dimulai dari desain penelitian yang digunakan, *sampling*, pengolahan, analisis, dan interpretasi data. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental dengan metode analisis jalur (path

coefficient) dan teknik analisis data dengan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Bab empat berisi paparan dari hasil yang diperoleh dan juga hasil analisis yang didapatkan. Hasil tersebut kemudian akan diinterpretasi dan dihubungkan dengan teori atau penelitian sebelumnya. Bab lima merupakan bagian terakhir dari penelitian berisi kesimpulan dari penelitian serta saran untuk penelitian setelahnya.

