

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

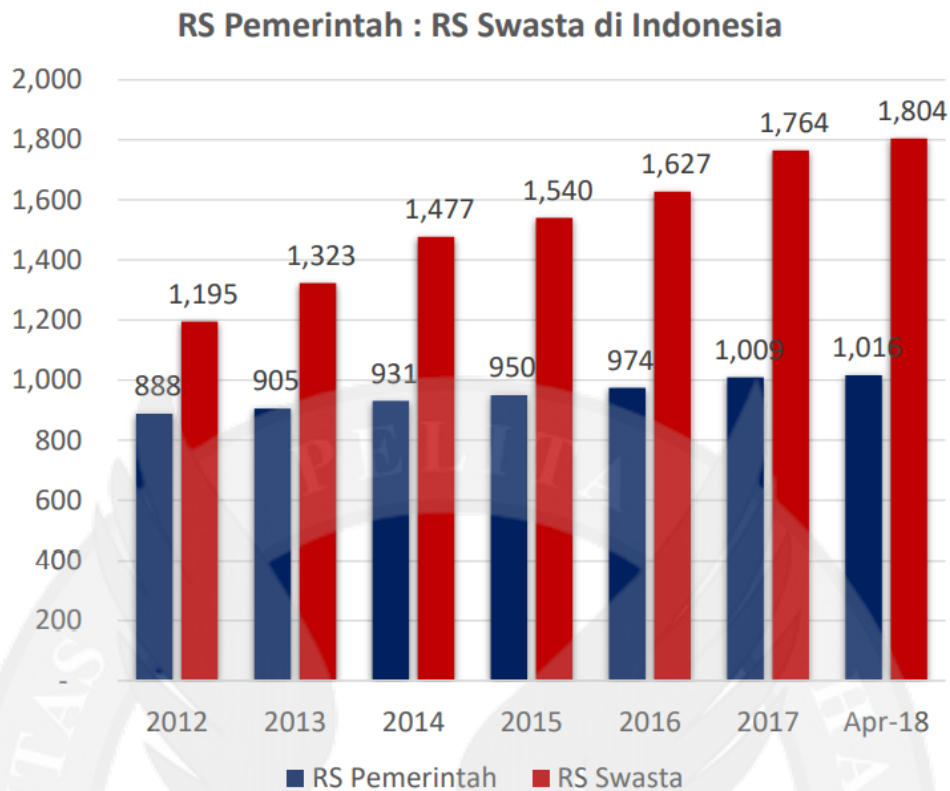
Sakit merupakan suatu hal yang dihadapi oleh semua orang tanpa terkecuali. Sakit tidak dapat diketahui kapan akan terjadi dan tidak dapat diprediksi pasti kapan seseorang akan sembuh dari sebuah penyakit. Orang sakit sangat berhubungan dengan rumah sakit, baik sakit fisik maupun sakit psikis. Berbeda dengan pelayanan orang sehat, pelayanan yang dihadirkan oleh rumah sakit harus bersifat khusus dan lebih ekstra serta mengutamakan pelayanan yang paripurna (holistik dan komprehensif). Hal yang membedakan juga dengan dengan pelayanan orang sehat adalah pada pelayanan orang sakit tidak hanya orang yang sakit yang harus dilayani tetapi keluarganya pun harus terlayani dengan baik.

Menurut Trisnantoro (2004) dalam buku Manajemen Rumah Sakit, Rumah sakit di Indonesia pada awalnya berbasis suatu sistem yaitu sistem rumah sakit militer kemudian berkembang menjadi rumah sakit keagamaan dan kemurdian rumah sakit publik. Pada era 1990-an rumah sakit pemerintah menerapkan sistem swadana, akan tetapi dengan sistem ini kinerja rumah sakit tidak berjalan dengan baik. Pada saat itu dibukalah kesempatan untuk pengusaha asing serta sektor swasta untuk membuka rumah sakit. Era itu munculah rumah sakit mulai dari fasilitas biasa sampai dengan fasilitas mewah atau modern. Dengan adanya rumah sakit – rumah sakit dari sektor swasta, semakin ketatlah persaingan antar rumah sakit dan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan dari masyarakat. Hal yang dibutuhkan oleh pasien yang datang ke rumah sakit swasta adalah bukan hanya

pelayanan akan kesehatan tetapi juga pelayanan yang lebih baik atau bagus daripada pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintahan. Maka dari itu untuk menang dari persaingan antar rumah sakit, mereka ini bersaing untuk menjadi lebih baik satu dengan lainnya serta tetap memelihara citra rumah sakit sebaik mungkin dan terus menerus mengembangkan inovasi – inovasi untuk menarik pasien sebanyak – banyaknya.

Dari persaingan antar rumah sakit inilah menciptakan dampak yang baik untuk kemajuan pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia. Peristiwa ini juga memicu para rumah sakit untuk bisa menjamin mutu pelayanan yang diberikan secara konsisten dan memberi tantangan baru untuk para pelaku bisnis rumah sakit untuk terus berupaya menyediakan pelayanan kepada pasien (pelanggan) secara prima dan maksimal.

Pertumbuhan populasi dan ekonomi yang meningkat setiap tahunnya serta meningkatnya daya beli akan kesehatan turut mendorong perindustrian rumah sakit swasta. Berdasarkan data dimiliki Kementerian Kesehatan, RS swasta bertambah setiap tahunnya (kemenkes, 2020). Rumah sakit swasta berkembang dan bersaing untuk mendapatkan pasien (pelanggan) dengan memberikan mutu atau kualitas pelayanan yang terbaik. Pelanggan pergi ke rumah sakit swasta dan berkenan untuk mengeluarkan uang lebih karena pelayanan yang diberikan lebih baik (Andaleeb, 1998). Gambar berikut menunjukkan pertumbuhan rumah sakit:

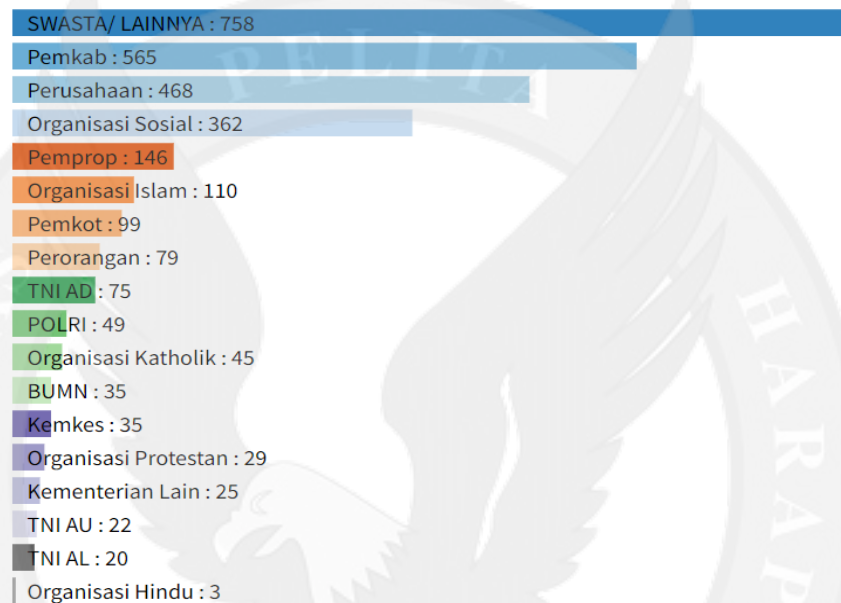


Gambar 1.1. Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia

Sumber: Kemenkes (2020)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa pertumbuhan RS swasta rata-ratanya 7%, disisi lain pertumbuhan rumah sakit publik hanya 3%. Berdasarkan data yang ada pertumbuhan rumah sakit publik dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2018 tidak secepat pertumbuhan pada rumah sakit swasta. Pertumbuhan rumah sakit publik sebesar 0.4%, sedangkan rumah sakit swasta sebesar 15.3% (kemenkes, 2018). Hal itu dapat disimpulkan bahwa bisnis di sektor rumah sakit sangat menjanjikan dan dapat mendorong investasi dari dalam dan luar negeri, serta dapat membuka banyak lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat terutama tenaga kesehatan. Dari penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa rumah sakit swasta akan menjadi topik yang menarik untuk penelitian.

Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan 2021 mencapai 2925 yang di dominasi oleh rumah sakit milik swasta sebanyak 758 rumah sakit atau sebesar 25.9% dari jumlah rumah sakit yang berada di Indonesia. gambar dibawah menunjukan RS Indonesia berdasarkan kepemilikannya (kemenkes, 2020) :



Gambar 1.2. Jumlah RS berdasarkan status kepemilikan

Sumber: Kemenkes (2020)

Dari grafik dapat dilihat bahwa sebanyak 758 rumah sakit di Indonesia, dikelola dan dimiliki oleh pihak swasta, 565 rumah sakit milik pemerintah kabupaten dan 468 rumah sakit dimiliki oleh pihak perusahaan. Jumlah rumah sakit swasta yang ada di Indonesia dapat membuktikan pihak swasta membantu dalam pembangunan kesehatan melalui sektor rumah sakit

Total penduduk di Indonesia yang tercatat sampai dengan 2020 sebanyak 32.56 juta penduduk, dimana DKI Jakarta sebagai ibu kota mempunyai jumlah 11.25 juta penduduk (BPS, 2021). Penduduk di DKI Jakarta memiliki berbagai macam kalangan dan jumlah yang tidak sedikit ini memerlukan pula rumah sakit yang memadai dalam jumlah dan kualitas. Dengan jumlah 135 rumah sakit swasta di DKI Jakarta mampu menyediakan 35.000 tempat tidur, bila dihitung dengan kebutuhan jumlah total penduduk Jakarta sekitar 11 jt, maka jumlah tempat tidur sudah memenuhi standar yaitu 1 tempat tidur untuk 1000 orang dalam satu daerah (kemnkes, 2020).

Kementrian kesehatan sebagai pusat kebijakan dalam urusan rumah sakit, membuat sebuah perturan yang dapat menjadi acuan dalam menjamin kualitas rumah sakit. Pertaruran menteri tersebut tentang seluruh rumah sakit yang ada di Indonesia baik RSUD maupun RS swasta, wajib terakreditasi (kemenkes, 2020). Akreditasi rumah sakit wajib dilakukan setiap rumah sakit baik rumah sakit tidak melihat status kepemilikannya. Akreditasi rumah sakit memberikan pedoman untuk mencapai tingkat mutu yang sesuai untuk menjaga keselamatan pasien dan kenyamanan pasien. Rumah sakit agar terakreditasi tidaklah mudah, banyak pencapaian yang harus didapat dan memlalui banyak proses yang ketat. Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) meluncurkan instrumen akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) sebagai pedoman tiap rumah sakit untuk melaksanakan akreditasi dan mempermudah surveyor (SNARS, 2020). Dalam pedoman SNARS terdapat indikator mutu yang digunakan sebagai tolak ukur bagi pelayanan di rumah sakit yang berfokus pada program peningkatan keselamatan pasien dan peningkatan mutu. Sebagai rumah sakit swasta

memaksimalkan pelayanan adalah ebuah keharusan dan untuk mewujudkannya berhubungan dengan tenaga kerja yang berada di rumah sakit itu sendiri. Dalam berorganisasi, SDM merupakan hal yang harus diperhatikan mulai dari tingkat yang paling tinggi di organisasi hingga tingkat rendah. SDM dapat bersifat aktif dan dinamis, sedangkan faktor fasilitas dan dana adalah faktor yang bersifat pasif, jadi dapat dikatakan bahwa bila SDM tidak aktif maka dana dan fasilitas tidak bermanfaat atau berguna secara maksimal (Mufrihah M, 2017).

Menyediakan mutu pelayanan yang baik sangatlah berkaitan atau sangatlah bergantung pada sumber daya manusia. Dokter dan perawat merupakan sumber kunci dalam pelayanan rumah sakit karena mereka yang berhadapan langsung dengan pasien beserta keluarganya. Standar kompeten dokter dan perawat dalam bidangnya juga harus terpenuhi. Tenaga kesehatan yang memenuhi standar kebutuhan di sini memiliki beberapa arti yaitu antara lain, pertama memenuhi standar yang berarti kuantitas atau jumlah yang dibutuhkan sesuai dengan kapasitasnya. Tentu saja agar tugas seorang tenaga kesehatan dapat terlaksana dengan baik harus didukung secara tepat guna dalam menangani sejumlah kasus pada tempat atau bagian tersebut. Kedua yaitu memenuhi standar yang berarti kualitas yang *qualified*, yang artinya mutu kerja dari perawat tersebut sungguh dapat diandalkan dalam menangani berbagai macam kasus yang terjadi di tempat tugas (Fauzan M, 2017).

Semua rumah sakit di Indonesia beroperasi selama 24 jam, pelayanan kesehatan yang diberikan terbagi menjadi beberapa unit, yang pada umumnya adalah unit penunjang seperti laboratorium dan farmasi, unit rawat inap, unit kegawatan, dan unit rawat jalan. Untuk melayani pasien di tiap unitnya, pelayan

kesehatan yang paling banyak adalah perawat dimana bisa mencapai hingga 60 persen dari tenaga kesehatan yang ada di RS (Aprillia F,2017). Pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling penting dan krusial dimana hal ini memiliki kontribusi penting dalam upaya memaksimalkan kualitas dari pelayanan. SDM dalam rumah sakit salah satunya yaitu perawat merupakan unsur atau faktor penting di rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan (Rakhmawati M, 2008). Karena perawat berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan, maka pihak rumah sakit senantiasa melakukan berbagai cara untuk menjaga perawat tetap profesional. Upaya yang dilakukan rumah sakit dilakukan secara berkelanjutan, upaya yang dilakukan seperti mengikuti pelatihan, seminar dan sebagainya untuk mencapai kualitas jasa yang tinggi.

Untuk mencapai kualitas jasa perawat yang tinggi dibutuhkan evaluasi yang berkesinambungan dan berdasarkan standar yang ada. Penilaian evaluasi ini dinilai berdasarkan proses kontrol kinerja pegawai. Menurut kamus bahasa Indonesia, arti dari kinerja adalah kemampuan seseorang, prestasi yang tercapai, dan pencapaian yang ingin dicapai. Demikian dapat diartikan bahwa kinerja adalah hasil dari kerja baik dalam hal kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab (Tsauri S, 2014). Kinerja dapat dinilai berdasarkan individu dan atau organisasi. Kinerja organisasi sebenarnya berhubungan dengan kinerja individu yang ada didalamnya, bagaimana individu didalam organisasi tersebut berkerja sama menentukan hasil dari kinerja organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Jadi, sederhananya kinerja individu atau anggota organisasi menentukan hasil akhir dari tujuan organisasi itu.

Penilaian kinerja berguna dan bermanfaat untuk kebutuhan pengembangan, pemberian kompensasi, perbaikan prestasi kerja dan menilai adanya kesalahan dalam menjalankan tugas kerja atau juga penyimpangan dalam kerja. Manfaat tersebut mewajibkan penilaian kinerja mampu memberikan gambaran yang obyektif dan akurat mengenai prestasi kerja pegawai (Mudayana AA, 2010), pegawai dalam tulisan ini adalah perawat.

Banyak teori yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang berpengaruh kepada kinerja karyawan, baik kinerja sebagai individu maupun kinerja karyawan sebagai bagian dari organisasi. Setiap orang sebagai individu mempunyai karakteristik dan ciri yang berbeda baik itu fisik maupun non-fisik. Secara teoritis, ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja, dari ketiga variable tersebut berpengaruh pada kelompok kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja individu atau personal (Tsauri S, 2014).

Dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan, salah satu yang tidak boleh dilupakan yaitu stress dalam pekerjaan. Stres ini tidak dapat dihindarkan dan dapat dialami oleh setiap individu dalam bekerja. Seseorang akan mengalami stres bila kenyataan yang didapat dengan ekspektasi berbeda atau orang dapat mengalami stres saat mempunyai beban masalah atau pekerjaan yang menumpuk. Pada umumnya stres dapat diartikan sebagai seseorang yang mengalami kondisi tegang yang tidak diinginkan, sebab orang tersebut secara subjektif merasa ada sesuatu yang menjadi beban dalam hidupnya (Massie R; Areros ;Rumawas W, 2018). Dengan melihat indikator stres dan melihat beban kerja perawat di rumah sakit, perawat menjadi objek yang baik untuk menjadi sample dalam makalah ini. Indikator stres yang biasa digunakan adalah tuntutan peran, tugas, tuntutan pribadi,

struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi. Sementara indikator kinerja karyawan yaitu efektivitas, kemandirian, ketepatan waktu, kualitas, dan kuantitas (Robbins, 2006). Indikator – indikator ini sangat lah berhubungan dengan pekerjaan di pelayanan kesehatan terutama perawat.

Kepuasan dalam pekerjaan dan motivasi dalam pekerjaan juga mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Kepuasan kerja bersifat subjektif mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai, kepuasan kerja ini dapat bersifat positif maupun negatif (Rosmaini, 2019). Kepuasan kerja mencerminkan emosional pekerja baik dalam pekerjaannya maupun dengan lingkungan sekitar tempat bekerja. Interaksi dengan kolega dan atasan juga dapat menjadi salah satu faktor dalam kepuasan kerja.

Motivasi berhubungan dengan kepuasan kerja yang berhubungan dengan kinerja. Motivasi bertujuan untuk memicu seseorang untuk bekerja dengan segala upaya dan usaha untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan dari motivasi selain untuk meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga mempunyai banyak tujuan seperti meningkatkan moral, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kepemimpinan, meningkatkan kreativitas, loyalitas, mempertinggi rasa tanggung jawab dan sebagainya (Jufrizen, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan Toyib (2015) mengemukakan bahwa banyaknya keluhan dari pasien terutama saat mendapatkan pelayanan di unit rawat jalan maupun di unit gawat darurat atau UGD yang berada dirumah sakit serta rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan selama mendapat asuhan keperawatan. Pada penelitiannya didapatkan sebesar 22,7% responden tidak puas dengan mutu

pelayanan dan hanya 9,3% responden yang berpendapat bahwa pelayanan sudah baik. Banyaknya keluhan dari pasien ini adalah karena kurangnya koordinasi antar perawat, perawat bekerja dengan tidak cepat, tidak tanggap dengan keluhan pasien, dan kurangnya keterampilan yang dimiliki perawat. Perlu dipastikan bahwa setiap rumah sakit perlu untuk mengidentifikasi kinerja dari perawat dan hal lainnya yang dapat menimbulkan masalah dalam pemberian mutu pelayanan (Kurniawati & Solikhah, 2012).

Penelitian tentang hubungan stres dan kinerja perawat masih sedikit, terutama untuk rumah sakit di Indonesia serta lebih banyak di sektor lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja tenaga perawat di rumah sakit swasta. Penting diketahui hubungan ini agar rumah sakit dapat melakukan perbaikan atau intervensi terhadap variabel-variabel tersebut, seperti diketahui variabel-variabel ini berkaitan dengan kinerja perawat yang sangatlah penting untuk menjaga mutu atau kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.2 Pernyataan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti mendapatkan beberapa masalah yang ada yaitu :

1. Tenaga kesehatan khususnya perawat mempunyai resiko untuk menjadi stres karena lingkungan dan tuntutan pekerjaan saat ini.
2. Bahaya stres berpotensi menyebabkan penurunan kepuasan dalam pekerjaan dan motivasi bekerja.
3. Stres dalam pekerjaan dapat menurunkan kinerja.

4. Belum diketahui tingkat stres yang dihadapi perawat di rumah sakit swasta saat ini.
5. Belum diketahui bagaimana kepuasan perawat dalam pekerjaan selama pandemi ini.
6. Belum diketahui bagaimana motivasi perawat di rumah sakit untuk bekerja selama ini.
7. Belum diketahui bagaimana kinerja perawat di rumah sakit selama ini.
8. Belum diketahui pengaruh stres, kepuasan kerja, dan motivasi terhadap kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit .
9. Motivasi dalam bekerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di rumah sakit.

1.3 Batasan Masalah

Dari masalah yang teridentifikasi oleh peneliti, didapatkan beberapa variabel yang berkaitan dengan kinerja perawat di rumah sakit, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti yaitu stres, kepuasan kerja, motivasi, dan kaitannya dengan kinerja perawat. Adapun peneliti membatasi subjek dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di rumah sakit, selain itu rumah sakit yang dimaksud adalah rumah sakit swasta yang berada di DKI Jakarta, sebagai salah satu kota dengan rumah sakit swasta terbanyak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di rumah sakit?
3. Apakah stres berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja perawat di rumah sakit?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap motivasi perawat di rumah sakit?
5. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di rumah sakit?
6. Apakah stres berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat di rumah sakit melalui kepuasan kerja?
7. Apakah stres berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat di rumah sakit melalui motivasi?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit.
2. Untuk menganalisis kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di rumah sakit.
3. Untuk menganalisis stres berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja perawat di rumah sakit.
4. Untuk menganalisis kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap motivasi perawat di rumah sakit.

5. Untuk menganalisis motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di rumah sakit.
6. Untuk menganalisis stres berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat di rumah sakit melalui kepuasan kerja.
7. Untuk menganalisis stres berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat di rumah sakit melalui motivasi.

1.6 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat pada aspek akademis dan manajemen praktis yang khususnya untuk ilmu manajemen rumah sakit

Dari aspek akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya serta dengan penelitian ini dapat berguna bagi dunia pendidikan dari segi teori karena kinerja perawat berkaitan dengan mutu pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan bacaan untuk memberikan informasi pada topik sumber daya manusia khususnya perawat di rumah sakit.

Dari segi manfaat praktis, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi kepada direksi rumah sakit, bagian manajemen rumah sakit, perawat, tenaga kesehatan, dan organisasi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta mengenai kinerja serta pengaruhnya terhadap stres, kepuasan kerja dan motivasi kerja. Informasi tersebut diharapkan dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun secara sistematis penelitian yang terdiri dari lima bab. Dalam setiap bab-nya berisikan penjelasan-penjelasan yang sesuai dengan judul bab. Setiap bab-nya mempunyai alur dan keterkaitan antar bab yang menjadikan penelitian ini menjadi satu kesatuan sebagai naskah akademis. Pada bab pertama berisikan latar belakang dilakukannya penelitian yang terdiri dari asal mulanya rumah sakit swasta di Indonesia, kinerja perawat di rumah sakit yang menjadi keluhan pasien, faktor apa saja yang membuat kinerja di rumah sakit itu penting, faktor – faktor apa saja yang membuat kinerja tidak baik, hal apa saja yang belum diketahui dan ingin diteliti khususnya hal yang berhubungan dengan kinerja termasuk stres, kepuasan, dan motivasi kerja, manfaat dilakukannya penelitian serta penjelasan fenomena dan masalah penelitian beserta variabel-variabel yang akan digunakan. Semua hal ini tertuang dalam bab satu. Pada bab dua berisikan uraian teori yang dapat berguna sebagai landasan dari penelitian, penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini serta penjelasan variabel yang ada dalam penelitian. Variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu stres kerja, , kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja perawat. Definisi dari setiap variabel, faktor-faktor yang berpengaruh dalam variabel serta dampaknya terhadap perawat. Pada bab ketiga yang menjelaskan tentang metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif yang bersifat non eksperimental dengan data primer yang diambil dengan *convenient sampling*, pada bab ini juga berisikan pengolahan data, teknik analisis data secara inferensial dan deskriptif, interpretasi, dan hipotesis pada penelitian ini. Selanjutnya pada bab empat berisikan hasil dari pengolahan data penelitian yang diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden dan hasil analisis yang

didapatkan dari pengolahan data menggunakan program statistik. Hasil yang didapatkan kemudian diinterpretasikan dan di hubungkan dengan teori-teori sebelumnya. Bab yang terakhir yaitu bab lima yang berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

