

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing menjadi program Prioritas Nasional 3 (PN3) (Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional, 2021), hal tersebut untuk mendukung ketercapaian target 3 MDG's tentang jaminan kehidupan yang sehat kesejahteraan untuk semua orang (Bapennas, 2017). Salah satu upaya dari implementasi PN 3 dilakukan dengan pemenuhan layanan dasar bidang kesehatan dan pendidikan yang dapat menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi (Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional, 2021).

Saat ini Kabupaten Karawang memiliki 24 rumah sakit yang menjadi sarana pelayanan rujukan kegawatdaruratan maternal dan neonatal, dengan total kunjungan rawat jalan sebanyak 2.000.982, dan total kunjungan rawat inap sebanyak 169.289, jumlah kunjungan tersebut merupakan jumlah kunjungan tertinggi ke 2 di provinsi Jawa Barat (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2021), hingga 13 oktober 2022 total kasus rujukan maternal di rumah sakit di kabupaten Karawang sebanyak 3710 kasus, atau rata-rata 400 kasus rujukan dalam 1 hari (sijariemas.org, 2022).

Sebagai fasilitas pelayanan publik rumah sakit memegang peranan penting untuk dapat membantu penurunan angka kematian ibu dan bayi (Mahmood et al., 2021), serta sebagai pelayan publik kinerja tenaga kesehatan yang berada di garda terdepan sangat menentukan kualitas penanganan dan keamanan dari kasus kegawatdaruratan maternal

dan neonatal (Nababan et al., 2017). Kinerja tenaga kesehatan berkaitan dengan kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pasien maupun kegiatan di luar itu yang berkaitan dengan tanggung jawabnya kepada rumah sakit (Krijgsheld et al., 2022). Pelayanan yang baik dari fasilitas pelayanan kesehatan adalah hasil pelayanan yang komprehensif, yang terdiri dari organisasi itu sendiri dan para pekerja yang ada di dalamnya. Hal tersebut sangat berkaitan dengan keselamatan pasien, waktu, efisiensi dan efektivitas layanan, serta bagaimana layanan disampaikan (Zavala et al., 2018).

Campbell dalam Sonnentag & Frese (2005) mendefinisikan bahwa kinerja adalah perilaku individu yang dilakukan di lingkungan kerja, kinerja adalah permintaan perusahaan/organisasi kepada seseorang yang dipekerjakannya untuk melakukan sesuatu dengan baik (Sonnentag & Frese, 2005). Khtatbeh et al. (2020) dalam penelitiannya yang dilakukan di Jordan menyebutkan bahwa kinerja individu maupun organisasi di tempat kerja dapat dipengaruhi oleh keadilan prosedural (KP), yaitu berkaitan dengan prosedur yang diikuti dalam pengambilan keputusan yang menyangkut karyawan seperti gaji dan keadilan sistem pekerjaan secara umum. Keadilan prosedural berdampak pada kinerja karyawan melalui perlakuan yang adil bagi setiap sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya (Khtatbeh et al., 2020).

Selain itu Gan et al. (2020) menyebutkan bahwa kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik, motivasi pelayanan publik adalah kecenderungan intrinsik seseorang untuk berbuat baik bagi setiap orang bagi orang yang berada di lingkungannya maupun masyarakat pada umumnya. Pelayanan publik adalah sebuah konsep, sikap, rasa kewajiban untuk mengiyakan dengan adanya beban moral untuk memenuhi keinginan publik, pemberian pelayanan publik dapat

dimotivasi karena adanya kebijakan yang berlaku, pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menjalankan program yang diberlakukan oleh organisasi atau pemerintah, motivasi seseorang untuk melakukan pelayanan kepada publik dapat mempengaruhi kinerjanya dalam melakukan pekerjaan (J. L. Perry & Wise, 1990). Harapannya adalah bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan tugas dengan baik ketika mereka menemukan pekerjaan yang bermakna dan percaya bahwa mereka memiliki tanggung jawab atas hasil tugas yang diberikan kepada mereka (Perry & Wise, 1990).

Hasil studi yang dilakukan Wu et al. (2019) menemukan bahwa kelelahan kerja dapat pula menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaan, kelelahan mengacu pada perasaan negatif yang dialami individu di lingkungan kerja. Contohnya meliputi kelelahan fisik dan mental, berkurangnya prestasi kerja, dan berkurangnya semangat kerja (Wu et al., 2019). Kelelahan mengarah pada kekuatan dan kapasitas psikologis untuk pengembangan dan peningkatan kinerja dengan menemukan nilai keterlibatan, seperti penguatan positif, pengaruh dan emosi positif (W. H. Kim et al., 2017).

Selain memberikan pengaruh terhadap kinerja, keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik dan kelelahan erat kaitannya dengan kepuasan seseorang dalam bekerja, karena semakin adil organisasi memperlakukan pegawainya maka semakin puas dia dalam bekerja (Yadav & Gupta, 2017), dan diyakini bahwa motivasi sebagai pelayanan publik dapat membawa seseorang untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang secara langsung memberikan kepuasan pada dirinya dalam bekerja (Gan et al., 2020), begitupula dengan semakin tinggi level seseorang di dalam

pekerjaannya, semakin rendah pula level kelelahan dalam dirinya dengan begitu dapat menimbulkan kepuasan dalam pekerjaan (W. H. Kim et al., 2017).

Beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji kinerja bidan telah dilakukan antara lain adalah suatu studi kualitatif oleh Kool et al. (2022) tentang persepsi bidan senior tentang kinerja bidan yang baru lulus di Belanda, selanjutnya penelitian tentang kinerja bidan dilakukan oleh Tarimo et al. (2018), studi tersebut menganalisis kinerja dan kompetensi bidan di klinik. Bhatti et al. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh faktor sumber daya yang ada di tempat kerja terhadap prestasi kerja perawat di Pakistan. Sedangkan, Penelitian tentang kinerja bidan di rumah sakit yang dilakukan di Indonesia belum banyak ditemukan hingga saat ini. Dengan tingginya angka kunjungan RS di Kabupaten Karawang baik pada kunjungan rawat inap maupun rawat jalan, serta tingginya angka kunjungan rujukan harian kasus maternal dan neonatal menjadi tantangan bagi rumah sakit sebagai organisasi yang berperan memberikan pelayanan publik serta didukung oleh pegawai di dalamnya untuk dapat memberikan kinerja yang optimal, sehingga studi yang telah dilakukan ini bertujuan untuk mengukur bagaimana pengaruh variabel keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik, kelelahan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil analisis situasi di dalam latar belakang, maka ditentukan beberapa masalah diantaranya adalah:

- 1) Hingga 13 oktober 2022 total kasus rujukan maternal sebanyak 3710 kasus yang dari seluruh rumah sakit di Kabupaten Karawang, atau rata-rata 400 kasus rujukan dalam 1 hari, hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor penyebab kelelahan fisik bidan yang bekerja di rumah sakit dan berpotensi mempengaruhi kinerja bidan.
- 2) Belum diketahuinya kinerja bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang.
- 3) Belum diketahuinya persepsi bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang tentang keadilan prosedural di tempat kerjanya.
- 4) Belum diketahuinya bagaimana motivasi kerja bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang sebagai pelayan publik.
- 5) Belum diketahuinya level kelelahan kerja bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang.
- 6) Belum diketahuinya bagaimana kepuasan kerja bidan di rumah sakit di Kabupaten Karawang tentang pekerjaannya.

1.3. Batasan masalah

Mengacu pada hasil identifikasi permasalahan-pemmasalahan di atas, peneliti mengkaji bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan, namun untuk mendapatkan hasil penelitian yang spesifik dan memiliki kebaruan maka penelitian yang akan dilakukan dibatasi dengan mengukur variabel-variabel tertentu yaitu pengaruh keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik, kelelahan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Selain membatasi dari segi variabel yang diteliti, peneliti juga membatasi subjek penelitian, pada penelitian ini

subjek penelitian bukanlah tenaga kesehatan secara umum namun, subjek penelitiannya adalah bidan, selain itu penelitian ini hanya dibatasi dilakukan di rumah sakit yang berada di Kabupaten Karawang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
- 2) Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
- 3) Apakah kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?
- 4) Apakah keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kinerja?
- 5) Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja?
- 6) Apakah kelelahan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja?
- 7) Apakah keadilan prosedural melalui kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja?
- 8) Apakah motivasi pelayanan publik melalui kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja?
- 9) Apakah kelelahan kerja melalui kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja?
- 10) Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan kerja bidan di rumah sakit
- 2) Untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja bidan di rumah sakit
- 3) Untuk menganalisis pengaruh kelelahan kerja terhadap kepuasan kerja bidan di rumah sakit
- 4) Untuk menganalisis pengaruh keadilan prosedural terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 5) Untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 6) Untuk menganalisis pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 7) Untuk menganalisis pengaruh keadilan prosedural melalui kepuasan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 8) Untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik melalui kepuasan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 9) Untuk menganalisis pengaruh kelelahan kerja melalui kepuasan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit
- 10) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

1.6. Manfaat Penelitian

Harapan dari dilakukannya penelitian ini adalah agar memberikan manfaat bagi pihak rumah sakit, bidan, organisasi profesi, institusi pendidikan dan pihak lain yang terkait baik dilihat dari aspek teoritis maupun aspek praktis. Adapun manfaat teoritis dan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan kajian yang berkaitan dengan isu nasional tentang kematian ibu dan bayi dari aspek organisasi dan sumberdaya yang berada di garda terdepan pelayanan kegawatan maternal dan neonatal yaitu rumah sakit dan bidan. Penelitian ini dapat menggabungkan kajian secara organisasi dan secara sumber daya, yaitu keadilan prosedural, kepuasan kerja yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit dan motivasi pelayanan publik, kelelahan kerja dan kinerja yang berkaitan dengan sumber daya bidan di rumah sakit. Sehingga, secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pembaharuan sistem manajemen rumah sakit, serta manajemen sumber daya bidan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian secara praktis adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi bidan dalam bekerja yang dilihat dari aspek keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik, kelelahan dan kepuasan kerja. Hal tersebut secara praktis dapat menggali permasalahan yang berkaitan dengan aspek manajemen rumah sakit dan kondisi personal bidan dari sudut pandang bidan. Hasil kajian tersebut dapat dijadikan dasar untuk menentukan langkah-langkah agar rumah sakit dapat mendorong bidan

untuk melakukan kinerja dalam bekerja secara optimal, serta bidan menyadari perannya sebagai tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini mengandung lima bab, bab 1 dimulai dengan penjabaran latar belakang penelitian, yaitu adanya kasus kematian maternal dan neonatal yang tinggi di Karawang, sehingga memunculkan pertanyaan tentang bagaimana kinerja bidan di rumah sakit yang menjadi sarana kesehatan rujukan kasus maternal dan neonatal. Dalam bab 1 dijabarkan pula penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kinerja, dari hasil kajian penelitian terdahulu banyak faktor yang dapat mempengaruhinya, pada permasalahan ini akan dikaji pengaruh faktor keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik, kelelahan dan kepuasan kerja terhadap kinerja bidan di rumah sakit.

Selanjutnya pada bab 2 di tuangkan secara detail teori-teori yang berkaitan dengan keadilan prosedural, motivasi pelayanan publik, kelelahan, kepuasan kerja, dan kinerja. Pada bab 3 berisi tentang populasi dan sampel dalam penelitian ini, kriteria inklusi dan eksklusi, cara pengambilan sampel dan pengambilan data penelitian, instrument penelitian, metode penelitian yang akan dilakukan, hipotesis, kerangka model penelitian, penjelasan variabel-variabel yang diukur serta hipotesis penelitian.

Pada bab 4 membahas tentang hasil dari penelitian serta pembahasan sesuai dengan temuan hasil tersebut, terakhir pada bab 5 akan dicantumkan kesimpulan dan saran dari kegiatan penelitian ini.