

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan kuratif, rehabilitatif, dan preventif kepada semua orang. Rumah sakit merupakan tempat pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan, karena rumah sakit dianggap mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan rasa sakit serta memberikan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman (Darmadi, 2008). Berdasar UU No. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi 24 jam sehari. Rumah sakit membuat pemisahan terhadap pelayanan perawatan pasien yaitu pelayanan pasien yang memerlukan penanganan *emergency*, tidak *emergency* dan yang diopname. Pelayanan keperawatan adalah bagian dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai fungsi menjaga mutu pelayanan. Hal ini sering dijadikan barometer oleh masyarakat dalam menilai mutu rumah sakit, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat dalam bekerja yang ditunjukkan oleh hasil kinerja perawat baik itu perawat pelaksana maupun pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien.

Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diperhatikan kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien. Beberapa penelitian menemukan bahwa belum semua perawat mempunyai kinerja sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu penelitian dari Muhammad Ridho tahun 2013 menyatakan bahwa terdapat korelasi antara variabel kemampuan terhadap kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari terhadap variabel sikap perawat, motivasi perawat dan supervisi kepala ruangan terdapat korelasi yang positif. Namun pada penelitian ini tidak terdapat hubungan yang bermakna pada Variabel kemampuan perawat terhadap kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari adalah variabel. Sehingga Untuk meningkatkan kinerja perawat Pelaksana di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari maka disarankan kepada manajemen untuk meningkatkan pemahaman perawat tentang profesi keperawatan dengan cara menumbuhkan nilai-nilai profesionalitas kepada setiap perawat pelaksana melalui supervisi dan komunikasi juga melakukan pendekatan yang terdiri dari unsur pimpinan Polri di tingkat daerah mengenai situasi dan kondisi keparawatan, perencanaan peningkatan anggaran yang disesuaikan dengan kemampuan Rumah Sakit serta melakukan upaya-upaya peningkatan kemampuan kerja perawat melalui proses pendidikan yang berkualitas serta latihan-latihan fungsi secara berkala.

Menurut Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) (2011), sebanyak 50,9 % perawat Indonesia mengalami stress kerja, seperti sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, dan kurang istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai. Penelitian Fajrillah (2016) pada perawat IGD di RSUD Anutapura Palu menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara stress kerja dengan kinerja perawat dengan presentase stress kerja perawat yaitu stress kerja tinggi (54,8%) dan perawat dengan kinerja kurang baik (83,3%). Penelitian lain yang dilakukan Muslimah (2013) pada perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan bahwa dari 46 orang perawat sebanyak 67,4% responden memiliki kinerja kurang dan 65,2% responden mempersepsikan beban kerja berat dan terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat.

Penelitian Panjaitan (2014), menyebutkan bahwa di Rumah Sakit Dr. F.L Tobing Sibolga masih ditemukan perawat yang mengerjakan pekerjaannya tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya diantaranya di instalasi rawat inap perawat masih mengambil diet pasien ke dapur, menyapu dan mengepel lantai ruangan rawatan dan membersihkan kamar mandi, serta mengerjakan administrasi yang bukan tugas pokok dan fungsi perawat di rumah sakit tersebut, hal itu berpengaruh buruk terhadap kualitas pelayanan keperawatan terutama

rawat inap di rumah sakit tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sihotang, D.N (9) menunjukkan bahwa ada hubungan beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan presentase beban kerja perawat di ruang rawat inap RSUD. Dr. G.L. Tobing Tanjung Morawa adalah ringan sebanyak 17 orang (30,9 %), sedang 24 orang (43,6 %), berat sebanyak 14 orang (25,5%).

Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Kinerja perawat adalah serangkaian kegiatan perawat yang memiliki kompetensi yang dapat digunakan dan ditunjukkan dari hasil penerapan pengetahuan, keterampilan dan pertimbangan yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan (Wahyudi, 2010). Kinerja perawat dapat diukur dengan melihat hasil kerja yang diberikan kepada pasien. Hasil tersebut berupa kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang dirasakan dan harapan pelayanan yang diinginkan. (tambahkan hasil –hasil penelaitian yang menggambarkan kepuasan pasien/keluarga terhadap pelayanan RS).

Kepuasan pelayanan memiliki lima dimensi yaitu tangible, reliability responsiveness, assurance dan empathy. ( Zulfa,2014:4). Selain itu Proses penilaian kinerja juga dilakukan dengan langkah–langkah sebagai berikut: mereview standar kerja, melakukan analisis jabatan, mengembangkan instrument penilaian, memilih penilai, melatih penilai, mengukur kinerja, membandingkan kinerja aktual dengan standar, mengkaji hasil penilaian, memberikan hasil penilaian, mengaitkan imbalan dengan kinerja, membuat rencana–rencana pengembangan dengan menyepakati sasaran–sasaran dan standar–standar kinerja masa depan (Usman, 2011).

Berdasarkan penelitian dari Hendri dengan judul Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Perawat Instalasi Gawat Darurat RSUD Bunda Thamrin Kota Medan Tahun 2018, Pada dasarnya tingkat kinerja perawat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri perawat itu sendiri dan faktor luar perawat. Faktor dari dalam diri perawat antara lain pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motifasi kerja dan kepuasan kerja. Sedangkan faktor dari luar diri perawat yaitu beban kerja dan gaya kepemimpinan dalam organisasi yang sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja perawat. Penelitian ini tidak menyebutkan secara spesifik bagaimana beban kerja dan stress kerja mempengaruhi kinerja perawat.

RSUD Prambanan melakukan penilaian kinerja perawat melalui sasaran kinerja pegawai (SKP) oleh bagian kepegawaian berdasarkan pemberian asuhan keperawatan atau aktifitas sehari-hari perawat yang telah direkap dan diserahkan ke bagian kepegawaian. Peneliti mengambil data sampel penilaian kepegawaian RSUD Prambanan pada 5 orang perawat pelaksana tahun 2019 dan 2020. Pada tahun 2019 nilai rata-rata SKP pada sampel tersebut adalah 87,34 yang berarti baik dan pada tahun 2020 adalah 77,44 yang berarti baik juga. Meskipun tidak mengalami penurunan pada kategori yaitu selalu dalam kategori baik, namun nilai tersebut terlihat mengalami penurunan. Penilaian ini didasarkan oleh kegiatan pemberian asuhan keperawatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian ini adalah kinerja perawat adalah status kepegawaian dan persepsi perawat terhadap pekerjaannya/ lingkungan kerjanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih dalam lagi mengenai “Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di RSUD Prambanan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Penilaian kinerja pegawai mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai setiap pegawai. Apakah prestasi yang dicapai setiap pegawai baik, sedang, kurang. Penilaian kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan pegawai dalam suatu organisasi. Pemahaman mengenai kinerja yang diharapkan menjadi hal penting dalam penilaian kinerja. Seluruh pegawai harus memahami konsep kinerja yang diterapkan dan memahami apa yang diharapkan. Kemudian, seluruh pihak yang terkait dengan penilaian kinerja harus memahami aspek-aspek yang akan dijadikan penilaian kinerja. Penilaian kinerja ini dapat meminimalisir kesalahpahaman mengenai penilaian kinerja. Perawat adalah tenaga kesehatan yang selama 24 jam mendampingi pasien, dalam hal ini performa perawat akan menjadi fokus utama pasien. Kepuasan pasien juga bergantung dengan kinerja perawat. Jika pasien merasa puas, maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan juga akan meningkat. Keberhasilan kerja instansi bergantung dengan kinerja pegawainya termasuk juga perawat. Hal ini yang akan menjadi fokus utama penelitian dengan rumusan masalah: “Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di RSUD Prambanan”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di RSUD Prambanan.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian kinerja perawat adalah :

- a. mengukur kinerja perawat di RSUD Prambanan;
- b. mengidentifikasi factor yang mempengaruhi kinerja perawat berdasarkan umur, jenis kelamin, status kepegawaian, persepsi, pendapatan di RSUD Prambanan;

## D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi beberapa manfaat sebagai berikut :

### a. Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian ini sebagai Referensi dalam menilai factor kinerja perawat sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan perawat dan meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Prambanan.

### b. Perawat

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atau alat ukur diri terhadap kinerja perawat.

### c. Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan daftar pustaka serta evaluasi pembelajaran dan metode penelitian sekaligus pemahaman terhadap materi beban kerja perawat dan juga sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya. Selain itu juga peneliti pengalaman dan kesempatan dalam mengetahui sistem penilaian kinerja perawat di RSUD Prambanan. Peneliti juga akan mendapatkan peningkatan pengetahuan tentang regulasi yang ada dipemerintah pusat terkait penghitungan jumlah tenaga suatu instansi.

### d. Pasien

Pasien akan merasa puas dengan tindakan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh :

1. Hartati, Noer Bahry Noor, Alimin Maidin, (2013), judul penelitian ” Gambaran Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Lontara RSUP. Dr.Wahidin Sudirohusodo”.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Lontara RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. Jenis penelitian adalah penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan kriteria atau pertimbangan tertentu, dengan besar sampel 69. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan responden dengan kategori baik 52,2%, motivasi tinggi sebesar 56,5%, supervisi baik sebesar 53,6%, pendapatan baik sebesar 66,7%, kepemimpinan dengan kategori baik sebesar 60,9% dan kinerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 85. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian di temukan bahwa secara keseluruhan perawat ruang rawat inap memiliki kinerja baik, namun ada beberapa aspek cenderung menyebabkan perawat tidak puas. maka disarankan kepada pihak rumah sakit untuk lebih memperhatikan aspek tersebut sehingga dapat memberikan mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Perbedaan dari penelitian ini penggunaan teknik sampling yaitu purposive sampling.

2. Nur Maimun, Afri Yelin. ( 2016). Judul penelitian “ Kinerja Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru”.

Jenis penelitian ini adalah analitik kuantitatif dengan menggunakan desain Cross Sectional Study. Populasi dan sampel yaitu berjumlah 58 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian terdapat hubungan antara motivasi OR =

18,333, pengalaman kerja OR = 9,896, kompensasi dengan kinerja tenaga keperawatan OR = 13,333. Disarankan kepada manajemen RS Bhayangkara Pekanbaru dapat menjadi fasilitator dalam meningkatkan sumber daya manusia untuk mendapatkan pendidikan dan pengetahuan yang lebih tinggi, memotivasi tenaga keperawatan, simulasi yang berhubungan dengan keperawatan, dan memperhatikan kompensasi.

Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat .

3. Muhammad Ridho. ( 2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Iv Kendari

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari dengan pendekatan observasional analitik melalui design *crosssectional study*. Sampel penelitian adalah seluruh perawat pelaksana di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari yang berjumlah 55 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara (*indepth interview*), dan dokumentasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kemampuan perawat, sikap, motivasi dan supervisi kepala ruang perawat secara simultan berkorelasi positif terhadap kinerja perawat pelaksana Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari. Dan disarankan kepada manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV Kendari untuk secara berkala melakukan pelatihan-pelatihan manajemen keperawatan dan asuhan keperawatan kepada perawat pelaksana serta memberikan pelatihan, bimbingan dan arahan kepada kepala ruangan dalam memberikan supervisi kepada bawahannya.

Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan dengan pendekatan observasional analitik melalui design *crosssectional study*.