

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit merupakan organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan secara profesional dan paripurna berlandaskan nilai empati, respek, tanggap, akurat, aman, dan terjamin kepada masyarakat. Sistem yang ada di dalam rumah sakit sangat kompleks dimana terdapat padat karya, modal, teknologi, kepentingan, dan masalah. Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin maju membuat masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan lebih memilih pelayanan yang praktis dan bermutu, sarana dan prasarana yang lengkap, serta tenaga kerja yang berkualitas dan profesional (Hidayat *et al.*, 2013). Tak dapat dipungkiri, kualitas pelayanan yang bermutu, efektif, serta efisien merupakan suatu keharusan sekaligus faktor penentu keberhasilan sebuah rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit dapat berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RS no 44 tahun 2009). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien di rumah sakit yang kemudian dilakukan triage untuk diberikan pertolongan oleh petugas kesehatan. IGD adalah unit integral di dalam rumah sakit dimana setiap pengalaman pasien yang datang ke IGD akan dapat berpengaruh besar terhadap pandangan masyarakat mengenai bagaimana gambaran rumah sakit itu sebenarnya (Sukmaretnawati, 2014).

Kunjungan IGD dapat terjadi pada siapa saja, kapan saja, dan dalam kondisi apapun. Kondisi ini memerlukan kesiagaan petugas kesehatan untuk mengantisipasi setiap kejadian yang mungkin akan terjadi. Berdasarkan data yang diperoleh dari unit rekam medis di masing-masing RSUD pada tahun 2017, rata-rata kunjungan pasien per hari di IGD RSUD Kota Yogyakarta sebanyak 73 pasien, RSUD Panembahan Senapati Bantul sebanyak 60 pasien, RSUD Sleman sebanyak 50 pasien dan RSUD Wates sebanyak 78 pasien. Dengan banyaknya pasien yang datang ke IGD setiap harinya, setiap rumah sakit dituntut harus memiliki sumber daya manusia terutama tenaga kesehatan yang berpengalaman dan profesional sehingga dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Peran tenaga atau sumber daya manusia (SDM) pada sebuah organisasi/perusahaan sangatlah penting karena tanpa adanya tenaga manusia maka sumber daya lainnya tidak memiliki arti apa-apa (Hidayat *et al.*, 2013). Hal ini membuat pengelolaan SDM yang optimal merupakan dasar yang paling penting dalam prinsip manajemen mutu sebuah organisasi/perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor kunci dalam kelangsungan sebuah organisasi/perusahaan. Tak heran jika apapun bentuk serta tujuannya, sebuah organisasi dibentuk berlandaskan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia sebagai sumber daya yang strategis dan bersinambungan dalam kegiatan institusi maupun organisasi.

Tanpa adanya manusia dalam suatu organisasi, tidak akan mungkin organisasi tersebut dapat berkembang dan maju sesuai

dengan tujuan dan visi yang diharapkan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan/organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya (Mulyadi, 2010). Tak dapat dipungkiri, profesi perawat dapat berperan sebagai salah satu penentu kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena jenis pelayanan yang diberikannya cukup menyeluruh yaitu dengan pendekatan biologis, psikologis, sosial, spiritual dan dilakukan secara berkelanjutan (Depkes RI, 2004).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana sering kali dijadikan barometer oleh masyarakat, dalam menilai mutu suatu rumah sakit. Tak dapat dipungkiri perawat merupakan salah satu penyumbang SDM terbanyak yang ada di rumah sakit. Hal ini menuntut adanya profesionalisme perawat dalam bekerja yang ditunjukkan oleh hasil kinerja perawat, baik itu perawat pelaksana maupun pengelola dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien/klien. Pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas dan profesional merupakan target yang harus dicapai untuk meningkatkan mutu suatu rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat (Nursalam, 2014).

Kinerja karyawan yang baik dapat menjadi salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kualitas sebuah rumah sakit karena karyawan menjadi pintu utama di dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Mudayana, 2010). Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang pegawai

dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja perawat merupakan hasil kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan dalam melaksanakan tanggung-jawabnya sebagai seorang perawat.

Perawat IGD dituntut agar memiliki kemampuan yang lebih dibandingkan dengan perawat di unit lain, karena IGD merupakan lini utama sebagai salah satu jalan masuknya pasien di rumah sakit mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat yang berkompoten dan mampu memberikan perawatan yang aman sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan dalam standar profesi keperawatan dapat meningkatkan kualitas sebuah rumah sakit dan memimbulkan kepuasan pasien/masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Menurut penelitian Budiawan (2015) kompetensi berhubungan secara signifikan dengan kinerja perawat yang berarti kompetensi baik berpotensi memberikan kinerja yang baik dibandingkan yang kompetensinya kurang dimana kompetensi sangat dibutuhkan oleh seorang perawat sebagai dorongan untuk meningkatkan gairah atau motivasi kerja.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan/organisasi dalam upaya meningkatkan kualitasnya adalah dengan meningkatkan motivasi karyawannya, agar mereka dapat bekerja dengan baik, dan dapat meningkatkan kualitas kinerjanya (Suripto, 2015). Motivasi adalah upaya agar mengoptimalkan potensi pegawai untuk dapat bekerja dengan baik sesuai tanggungjawabnya, mau bekerjasama untuk mendorong peningkatan kinerja pegawai, sehingga berhasil mewujudkan tujuan

dari perusahaan/organisasi itu sendiri (Toode, 2015). Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi kerjanya. Motivasi kerja yang semakin tinggi menjadikan seseorang mempunyai semangat yang semakin tinggi pula untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi mencapai kinerja yang maksimal (Sutarto *et al.*, 2016).

Setiap beban kerja yang diterima oleh seseorang pekerja harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis yang dimiliki pekerja tersebut. Pada tenaga kerja di bidang keperawatan beban kerja dipengaruhi oleh fungsinya untuk melaksanakan asuhan keperawatan serta sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang ia miliki. Penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat memiliki filosofi bahwa *Time Saving is Life Saving* yang artinya semua tindakan yang dilakukan saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar aman, efektif, serta efisien (Wiyono, 2016).

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala perawat di IGD pada masing-masing RSUD, jumlah jam kerja perawat setiap bulan di IGD RSUD Kota Yogyakarta rata-rata 160-165 jam, RSUD Panembahan Senopati Bantul rata-rata 160 jam, RSUD Sleman rata-rata 160-170 jam dan RSUD Wates rata-rata 144-150 jam. Dengan banyaknya jam kerja tiap bulan ditambahkan dengan banyaknya kunjungan pasien di IGD yang silih berganti dan kondisi IGD yang dapat berubah setiap detiknya, membuat beban kerja perawat IGD lebih berat bila dibandingkan dengan perawat di unit lainnya. Beban kerja di Instalasi Gawat

Darurat (IGD) perlu diketahui agar dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan yang diperlukan dalam ruang IGD sehingga tidak terjadi beban kerja yang tidak sesuai yang akhirnya menyebabkan stres kerja dan mempengaruhi produktivitas kinerja dari perawat tersebut.

Beban kerja yang berlebihan dan jam kerja terus menerus merupakan faktor utama yang menyebabkan kelelahan pekerja yang pada akhirnya berpengaruh pada kualitas kinerjanya. Beban kerja yang berlebihan, kelelahan, dan pembagian jam kerja yang buruk akan membuat kualitas kinerja yang menurun, defisit memori, proses berpikir yang terganggu, mudah marah, kurangnya pembelajaran, serta kecenderungan memilih perilaku alternatif yang berisiko seperti mengambil jalan pintas saat melakukan tugas (Young *et al.*, 2008).

Menurut Manuho *et al.* (2015) beban kerja merupakan unsur yang harus diperhatikan agar tercipta keserasian dan produktifitas kerja perawat yang tinggi dimana jika beban kerja yang harus ditanggung oleh perawat melebihi kapasitasnya, maka akan berdampak buruk bagi produktifitas kinerjanya. Tenaga kerja kesehatan khususnya perawat di IGD memiliki beban kerja yang tidaklah mudah. Jika seseorang yang bekerja dalam keadaan yang tidak puas dan tidak menyenangkan, maka pekerjaan tersebut akan menjadi beban bagi dirinya sendiri.

Oleh karena itu di dalam sebuah rumah sakit dibutuhkan tenaga kesehatan termasuk perawat yang selalu menjaga kualitas, profesionalitas, dan keramahan dalam setiap pelayanan yang

diberikan kepada pasien dan keluarganya. Untuk meningkatkan kinerja perawat maka sumber daya manusia sangat berpengaruh khususnya dalam tingkat kompetensi perawat, motivasinya dalam bekerja dan juga beban pekerjaan yang dipikulnya. Berdasarkan uraian-uraian diatas, mendorong peneliti untuk melakukan kajian mengenai pengaruh kompetensi, motivasi, dan beban kerja perawat terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi, motivasi dan beban kerja perawat berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta?
2. Apakah kompetensi perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta?
3. Apakah motivasi perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta?
4. Apakah beban kerja perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi, dan beban kerja perawat terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi perawat terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta.
- b. Untuk menganalisis pengaruh motivasi perawat terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta.
- c. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja perawat terhadap kinerja perawat IGD RSUD di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen rumah sakit tentang sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai pengaruh kompetensi, motivasi, dan beban kerja terhadap kinerja perawat sehingga dapat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini maupun penelitian sejenisnya.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan/manajemen rumah sakit untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia,

khususnya mengenai kinerja perawat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan IGD rumah sakit.

b. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman berharga dalam rangka pengembangan diri di dalam melaksanakan penelitian di bidang manajemen pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini juga merupakan sarana pembelajaran dan pengembangan kemampuan untuk menerapkan teori yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan pasca sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun ajaran 2017-2018.