

## I.1 Latar Belakang

Meningkatnya suatu mutu pelayanan kesehatan dari sebuah pelayanan jasa di identifikasikan dengan adanya peningkatan dari suatu konsumen dengan ciri meningkatnya jumlah kunjungan, meningkatnya jumlah barang yang terjual dan terpuasnya konsumen terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ditandai dengan adanya pemenuhan pelayanan medis yang baik khususnya pelayanan dokter dan perawat. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain; kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), estetika, daya tahan (*durability*), *service ability*, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). (Tjiptono, 1997)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis khususnya perawat ruang ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih dari hasil survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Bagian Humas Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih tahun 2006 didapat hasil 53% pasien merasa puas dan 47% merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat di ruang ICU dan HCU sementara pada tahun 2007 didapat hasil 49% merasa puas dan 51% merasa tidak puas. Untuk ditahun 2008 terjadi kenaikan persentase pasien merasa tidak puas dengan pelayanan perawat sebanyak 10% yakni menjadi 61% pasien merasa tidak puas dan 39% pasien yang puas terhadap pelayanan perawat di ruang ICU dan HCU (Humas, RSII CP, 2009). Untuk hasil banyaknya kesalahan tindakan yang dilakukan oleh perawat yang tercatat pada bulan Mei 2009 oleh Kepala Ruangan ICU dan HCU sebanyak 10 perawat telah melakukan kesalahan pada Asuhan Keperawatan dan 5 orang yang tidak melakukan tindakan sesuai dengan SOP.

Mutu pelayanan jasa dihasilkan oleh suatu sumber daya yaitu Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia dalam industri rumah sakit sangat bervariasi dan berasal dari beragam disiplin ilmu dengan tingkat pendidikan yang juga berbeda beda. Secara garis besar, SDM rumah sakit dapat dikelompokkan ke dalam dua

bagian besar yaitu tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Komposisi terbesar sumber daya rumah sakit adalah tenaga keperawatan. Pengelolaan terhadap tenaga keperawatan menjadi sangat penting mengingat pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan ujung tombak pelayanan yang akan mempengaruhi kesimpulan pelanggan terhadap citra dan kualitas rumah sakit. Disamping itu, UU No. 23 Tahun 1992 menyatakan, bahwa keperawatan adalah suatu profesi dan sebagai profesi maka keperawatan dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, interpersonal, kemampuan teknis dan moral. (Nursalam,2002).

Tenaga keperawatan yang berkualitas mempunyai sikap profesional dan dapat menunjang pembangunan kesehatan, hal tersebut memberi dampak langsung pada mutu pelayanan di rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai penerima pelayanan maupun perawat sebagai pemberi pelayanan. Pemberdayaan sumber daya manusia mulai dari proses rekrutmen, seleksi dan penempatan, pembinaan serta pengembangan karir harus dikelola dengan baik, agar dapat memaksimalkan pendayagunaan tenaga perawat yang mempunyai kompetensi yang tinggi.

Untuk dapat mewujudkan tercapainya pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya tenaga keperawatan yang profesional, memiliki kemampuan intelektual, tehnikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktek, memperhatikan kaidah etik dan moral (Hamid, 2000). Pada kenyataannya saat ini tenaga perawat yang ada dilapangan masih belum memenuhi standar.

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan suatu rumah sakit yang mempunyai komponen SDM yang cukup banyak khususnya pada tenaga perawat namun kendala yang ditemukan bahwa tidak adanya klasifikasi khusus mengenai kompetensi untuk standar perawat karena selama ini standar yang dipakai masih mengacu kepada standar rumah sakit. Baru-baru ini RSIJ CP sedang membuat standar kompetensi rumah sakit berdasarkan acuan standar DEPKES dan masih dalam tahap proses.

Proses untuk dapat memiliki tenaga perawat yang berkualitas sangat ditentukan dari bagaimana menerapkan fungsi-fungsi manajemen Sumber daya manusia dalam mengelola karyawan, dimulai dari proses perencanaan (Human

Resources planning) yang mencakup proses perencanaan jumlah dan kualifikasi karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang terdiri dari proses perekrutan dan seleksi, orientasi, penempatan orang yang tepat pada tempat yang tepat, pelatihan dan pengembangan karyawan sehingga SDM menjadi terlatih. Kualitas perawat menjadi penting karena bagi rumah sakit yang menjadi core business adalah pelayanan perawatan dimana sebagian besar dari pelayanan yang diberikan berkaitan dengan tenaga perawat sebagai pemberi jasa layanan, mengingat tenaga perawatlah yang berinteraksi langsung dengan pelanggan selama 24 jam sehari.

Melihat adanya pemberi layanan tersebut harus memenuhi suatu mutu pelayanan maka, seorang perawat harus mempunyai suatu kompetensi dalam menangani pasien, kompetensi yang dimaksudkan adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan juga keterampilan serta sikap kerja yang ditunjukkan dalam pekerjaan tersebut.

Kompetensi perawat dipengaruhi oleh karakteristik perawat (Budiharto, 2003), Karakteristik perawat yang dimaksud antara lain ; Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman (Masa Kerja). Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan merupakan variabel yang datanya bersifat Homogen. Yang dimaksud homogen adalah Usia, Jenis Kelamin dan Akreditasi Pendidikan hampir semua menuju satu data contohnya jenis kelamin lebih banyak dan 99% wanita. Untuk itu maka peneliti hanya ingin meneliti Perawat ICU dan HCU yang berpendidikan Akademi atau berjenjang DIII namun yang akan diteliti hanya tiga faktor yaitu ; Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman karena untuk usia dan jenis kelamin tidak sesuai dengan data penelitian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi yaitu pendidikan, pelatihan dan pengalaman sebagai variabel Independen dan kompetensi sebagai variabel Dependen.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data kepuasan pasien pada perawat ruang ICU dan HCU didapat data kepuasan pasien yang terjadi kenaikan pada tahun 2008 untuk pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan perawat di ruang ICU dan HCU serta hasil dari beberapa kesalahan tindakan yang dilakukan oleh perawat di bulan Mei 2009 dan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada unit SDM didapatkan masalah di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJ CP) belum ada kompetensi untuk karyawan khususnya perawat karena selama ini yang dipakai hanya berdasarkan persyaratan jabatan yang dibuat oleh pihak rumah sakit dan belum di standarisasi sesuai ketentuan Departemen Kesehatan. Penilaian karyawan juga masih menggunakan standar dari rumah sakit belum berbasis kompetensi. Jadi penilaian karyawan selama ini bersifat subjektif tidak objektif. Selama ini juga belum ada penelitian mengenai kompetensi perawat di RSIJ CP khususnya pada perawat intensif (ICU dan HCU). Untuk itu peneliti ingin mengetahui gambaran kompetensi perawat ICU dan HCU serta hubungannya dengan pendidikan, pelatihan dan pengalaman di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009.

### **I.3 Pertanyaan Penelitian**

Belum diketahuinya gambaran kompetensi perawat ICU dan HCU serta hubungannya dengan pendidikan, pelatihan dan pengalaman di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Umum : Diketahui Gambaran Kompetensi Perawat ICU dan HCU serta Hubungannya dengan Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009

Tujuan Khusus :

**Universitas Indonesia**

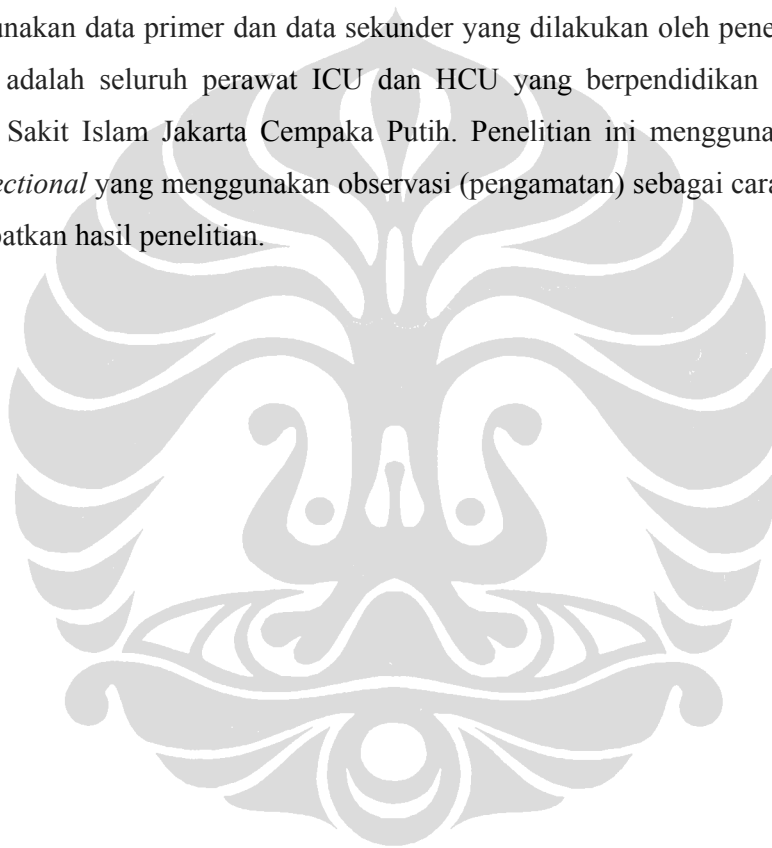
1. Diketahui Gambaran Kompetensi Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
2. Diketahui Gambaran Pendidikan Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
3. Diketahui Gambaran Pelatihan Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
4. Diketahui Gambaran Pengalaman Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
5. Diketahui Hubungan antara Faktor Pendidikan dengan Kompetensi Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
6. Diketahui Hubungan antara Faktor Pelatihan dengan Kompetensi Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009
7. Diketahui Hubungan antara Faktor Pengalaman dengan Kompetensi Perawat ICU dan HCU di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2009

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit  
Penelitian ini dapat memberikan masukan pada pihak manajemen rumah sakit mengenai kompetensi tenaga perawat, dan dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat dan menyusun program pengembangan perawat (Pendidikan dan Pelatihan), dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara umum di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
2. Bagi Peneliti  
Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya mengenai penilaian/evaluasi kinerja yang berkaitan dengan kompetensi sehingga dapat dijadikan bekal keterampilan manajemen untuk rencana pengembangan diri dan pekerjaan.

## **I.6 Ruang Lingkup**

Penelitian ini meneliti tentang gambaran kompetensi perawat ICU dan HCU serta hubungannya dengan faktor pendidikan, pelatihan dan pengalaman di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2009. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, karena selain mendeskripsikan juga menganalisa hubungan antara variabel dependen dan independen. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai sampel adalah seluruh perawat ICU dan HCU yang berpendidikan Akademi di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* yang menggunakan observasi (pengamatan) sebagai cara ukur untuk mendapatkan hasil penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

**Universitas Indonesia**