

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan globalisasi ekonomi dan perubahan lingkungan pasar dunia seperti yang sedang terjadi saat ini telah melahirkan kompetisi dunia usaha yang semakin ketat dengan tuntutan untuk adaptif terhadap perubahan yang terjadi tidak terkecuali rumah sakit. Melihat keadaan tersebut, Rumah Sakit harus memiliki strategi khusus untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien agar tidak kalah dengan Rumah Sakit pesaing lainnya.

Rumah sakit adalah tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara komprehensif yaitu secara preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 134/MenKes/SK/IV/1978, tugas atau fungsi rumah sakit adalah melaksanakan usaha pelayanan medis, pelayanan rehabilitasi medis, usaha pencegahan penyakit dan pemulihan kesehatan, perawatan, sistem rujukan, pendidikan dan pelatihan medis serta paramedis dan juga merupakan tempat penelitian. Untuk melaksanakan fungsi tersebut harus ada dukungan baik dari sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia yang terampil.

Keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan suatu hal yang penting untuk mendukung perkembangan Rumah Sakit menghadapi persaingan global. Dalam paradigma yang memandang sumberdaya manusia sebagai modal intelektual organisasi, departemen sumberdaya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam membangun dan meningkatkan nilai sumberdaya manusia serta kualitas hidup pekerja. Menurut Cascio (2003), pihak Manajemen harus dapat menciptakan suasana kerja dimana para pegawai atau karyawan merasakan keterlibatan mereka terhadap perusahaan atau organisasi, misalnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan pekerjaan mereka, rasa aman terhadap lingkungan kerja, komunikasi yang baik antara pegawai maupun atasan, karir yang berkembang dan memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan. Suasana kerja seperti ini akan menimbulkan kualitas

kehidupan kerja yang baik yang akan mengantarkan organisasi mencapai tujuan organisasi.

Efektifitas organisasi banyak dipengaruhi oleh efektifitas individu, sehingga rendahnya kinerja pegawai akan berpengaruh pula pada rendahnya kinerja Rumah Sakit. Kinerja adalah penampilan hasil usaha pegawai baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja melalui penilaian sendiri (*self assessment*) merupakan pendekatan yang paling umum untuk mengukur dan memahami perbedaan individu.

Kinerja karyawan dalam suatu Rumah Sakit dapat dilihat melalui pengukuran penggunaan tempat tidur yang terisi atau BOR. Pada tahun 2008 terjadi peningkatan BOR dibandingkan dengan tahun 2007 yaitu dari 61.5 % menjadi 62.3 % yang berarti terjadi peningkatan sebesar 0.8 %. Dari sini terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pemanfaatan tempat tidur di unit rawat inap. Tetapi walaupun begitu, angka ini tidak pernah sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Manajemen. Ketidak tercapainya target tersebut dapat terjadi karena manajemen terlalu tinggi menetapkan target atau juga dikarenakan kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam pencapaian target tersebut.

Menurut Gibson (1991), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dapat dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu, faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Dari pendapat beberapa ahli, lingkungan kerja organisasi merupakan suatu alat ukur yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan jika lingkungan kerja yang ada di organisasi itu baik. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan dukungan teori tersebut. Penelitian Haslinda (1994) di Kabupaten Subang Jawa Barat menunjukkan bahwa ada hubungan secara statistik antara variabel individu (asal, umur, status perkawinan), psikologi (dorongan), dan lingkungan (dukungan pemerintah, sarana dan supervisi) dengan prestasi kerja bidan desa. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Rinto Prabowo (2007) menyatakan bahwa terdapat hubungan

antara karakteristik individu (umur, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, pendidikan) dan lingkungan kerja dengan peningkatan kinerja PNS di Kantor Dinas Kesehatan Kota Tanjung Balai.

Kinerja rumah sakit juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang disampaikan. Dalam memuaskan pelanggan dan membentuk pelanggan loyal untuk memenangkan persaingan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, khususnya perawat. Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Di sisi lain juga sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Aditama (2000) bahwa SDM terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat menjadi indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan rumah sakit.

Mengingat tenaga keperawatan merupakan sumber daya mayoritas yang bekerja di rumah sakit dan juga merupakan tenaga yang melakukan kontak langsung dan kontak paling lama dengan pasien, maka penanganan dan pengelolaannya harus lebih diperhatikan agar mereka dapat menjalankan peranannya sesuai dengan ilmu dan keahlian yang dimilikinya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Unit keperawatan RS Pertamina Jaya merupakan salah satu unit produksi yang berhubungan langsung dengan pemberian layanan kepada pasien. Untuk itu, perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Peningkatan pemberian pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja perawat. Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti diketahui bahwa kinerja pegawai salah satunya dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada di organisasi tersebut. Oleh sebab itu, penting bagi pihak manajemen untuk mengetahui apakah lingkungan kerja yang ada selama ini berpengaruh terhadap kinerja perawat rawat inap di RS Pertamina Jaya.

### **1.3 Pertanyaan penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka pertanyaan penelitian yang bisa diajukan adalah

- a. Bagaimanakah gambaran kinerja perawat di Unit rawat Inap RS Pertamina Jaya?
- b. Apakah ada hubungan antara karakteristik individu (jenis kelamin, kelompok umur, pengalaman/masa kerja,) dengan kinerja perawat di unit Rawat Inap RS Pertamina Jaya ? dan bagaimana pola hubungan yang terjadi antara variabel karakteristik individu dengan kinerja perawat?
- c. Apakah ada hubungan antara faktor lingkungan kerja (kepemimpinan, imbalan, sarana, pola kerjasama, struktur tugas dan desain pekerjaan) dengan kinerja perawat di unit Rawat Inap RS Pertamina Jaya ? dan bagaimana pola hubungan yang terjadi antara variabel lingkungan kerja dengan kinerja perawat ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai hubungan karakteristik individu dan lingkungan kerja organisasi dengan kinerja perawat di unit rawat inap RS Pertamina Jaya

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Diperolehnya gambaran tentang kinerja perawat di unit Rawat Inap RS Pertamina Jaya
- b. Diperolehnya gambaran tentang karakteristik individu yang mencakup variabel jenis kelamin, kelompok umur, masa kerja perawat di unit Rawat Inap RS Pertamina Jaya
- c. Diperolehnya gambaran faktor lingkungan kerja yang mencakup kepemimpinan, imbalan, sarana, pola kerjasama, struktur tugas dan desain pekerjaan yang ada di unit Rawat Inap perawat RS Pertamina Jaya
- d. Diperolehnya informasi tentang hubungan karakteristik individu (jenis kelamin, kelompok umur, masa kerja) dan faktor lingkungan kerja (kepemimpinan, imbalan, sarana, pola kerjasama, struktur tugas dan desain pekerjaan) dengan kinerja perawat di unit Rawat Inap RS Pertamina Jaya

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit Pertamina Jaya**

- a. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Pertamina Jaya dalam upaya meningkatkan kinerja dan produktivitas perawat RS Pertamina Jaya.
- b. Merupakan informasi yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- c. Dapat dijadikan sebagai evaluasi terhadap kondisi lingkungan kerja yang ada selama ini.

### **1.5.2. Bagi Penulis**

- a. Memberikan pengalaman dan kemampuan dalam meneliti dan menganalisa lingkungan kerja yang terdapat di Rumah Sakit
- b. Dapat menerapkan ilmu yang selama ini telah didapatkan di bangku perkuliahan.

### **1.5.3 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti-peneliti lain.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Jaya, Jakarta Pusat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2009. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah lingkungan kerja yang ada di bagian keperawatan mempengaruhi kinerja perawat di RS Pertamina Jaya. Informan dalam penelitian ini adalah perawat di bagian rawat inap. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner, dan data sekunder diperoleh dengan melakukan telaah dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian.