

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dan merupakan organisasi yang memiliki fungsi sosial dan ekonomi. Rumah sakit merupakan organisasi yang padat sumber daya, salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM). SDM yang ada di Rumah sakit terdiri dari staf medis dan berbagai profesi yang saling terkait satu dengan yang lainnya, namun sumber daya manusia yang terbesar dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah tenaga perawat. Perawat merupakan tenaga profesi yang bertanggung jawab selama 24 jam setiap harinya untuk memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif dan profesional kepada pasien (Depkes, 2005).

Tenaga perawat memiliki kontribusi yang besar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit mengingat kualitas pelayanan keperawatan sering dijadikan sebagai tolok ukur mutu pelayanan yang mencerminkan citra rumah sakit di masyarakat (Sitorus, 2006). Untuk

meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit perlu menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) yaitu pelayanan keperawatan yang didasarkan pada nilai-nilai profesionalisme, ilmu pengetahuan serta aspek legal dan etik. Salah satu pilar yang terkait dengan praktik keperawatan profesional adalah pendekatan manajemen (*management approach*), pendekatan manajemen adalah suatu proses kerjasama anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan, terapi, dan bantuan kepada pasien (Keliat, 2010).

Proses Pendekatan manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*supervisi*) dan pengendalian (*controlling*) yang merupakan satu siklus yang saling berkaitan satu dengan yang lain. Pendekatan manajemen yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga manajer keperawatan dituntut untuk merencanakan, mengorganisir, memimpin, serta mengevaluasi setiap kegiatan yang

berkaitan dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien (Wahyuni, 2010).

Perawat sebagai tenaga pelayanan keperawatan di rumah sakit berperan penting dalam pemberian asuhan keperawatan yang cepat, tepat, akurat, dan bermutu sesuai dengan standar dan etika profesi. Untuk mencapai sasaran tersebut manajer keperawatan di rumah sakit harus mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawatnya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat diantaranya adalah pendekatan manajemen (*management approach*) yang baik serta kepuasan kerja perawat (Nursalam, 2011).

Kepuasan kerja merupakan sikap positif dan emosional seseorang terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dengan mencintai pekerjaan, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja perawat dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu berat atau ringannya pekerjaan, pemberian intensif yang adil, suasana dan lingkungan kerja, rekan kerja serta pemimpin dan kepemimpinannya (Mangkunegara, 2005). Kepuasan kerja perawat menjadi hal

yang sangat perlu diperhatikan oleh pihak manajemen, mengingat perawat merupakan salah satu ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan serta tenaga profesi yang berinteraksi paling lama dan sering dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga kepuasan perawat harus terpenuhi dengan sebaik-baiknya agar perawat lebih mencintai pekerjaannya serta produktifitas dan kedisiplinan kerja perawat meningkat. Hal ini didukung oleh Wolo (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan tingkat produktifitas kerja seseorang. Ini juga didukung oleh Sosilo (2014) yang mengatakan bahwa, perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dan bekerja lebih produktif sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Mateja (2011) yang melibatkan 509 karyawan di 4 rumah sakit Slovenia dengan kesimpulan hasil yang didapat adalah karyawan yang puas terhadap pekerjaannya cenderung lebih produktif dalam bekerja dan berkomitmen dalam mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan kerja perawat merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perawat. Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rohayati (2014) bahwa kepuasan kerja berpengaruh dalam peningkatan kinerja perawat yaitu semakin puas seorang perawat dalam bekerja maka semakin baik kinerja yang dimiliki oleh perawat tersebut. Hal ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurrohrawati (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, sehingga kepuasan kerja perawat yang tinggi dapat berpengaruh pada meningkatnya kinerja perawat dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Magdalene (2013) yang melibatkan 180 perawat profesional dari enam Rumah sakit di Namibia Afrika Selatan menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya kinerja perawat diantaranya adalah kepemimpinan dan kapasitas manajemen yang kurang baik, tidak adanya sistem penilaian kinerja yang formal, dan kondisi kerja yang buruk. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Al-

Ahmadi (2009) kepada 923 perawat di Rumah Sakit Riyadh arab Saudi mengemukakan bahwa variabel yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, supervisi, promosi, komitmen organisasi, pembayaran, kondisi kerja, pengalaman kerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Kristianto (2011) yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan mendorong para karyawan untuk memberikan komitmen mereka pada organisasi, dan dengan komitmen yang ada secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja. Kepuasan kerja perawat ditemukan dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas rumah sakit (Al-Aamari, 2000).

Kinerja perawat merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan, kinerja perawat yang baik mencerminkan jaminan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga salah satu kunci dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan adalah meningkatkan kinerja perawat itu sendiri (Martono, 2005). Secara spesifik kinerja perawat dapat dinilai dari pemberian asuhan keperawatan

yang sesuai dengan standar, menurut Depkes (2005) standar pemberian asuhan keperawatan meliputi pengkajian, perumusan diagnosa, perencanaan, tindakan dan evaluasi keperawatan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul adalah Rumah sakit Tipe C selalu mengoptimalkan pelayanan yang memenuhi indikator mutu pelayanan di rumah sakit. Menurut bagian Sumber Daya Insani (SDI) RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki jumlah total 173 perawat dengan rincian 129 perawat di rawat inap dan 44 perawat di rawat jalan. menurut bagian Manajemen Keperawatan RS PKU Muhammadiyah Bantul dalam melakukan pelayanan menerapkan model praktik keperawatan profesional (MPKP) sejak tahun 2006, dari empat pilar MPKP yang diterapkan adalah model yang telah dimodifikasi menyesuaikan dengan kondisi SDM yang ada di RS, dalam hal ini metode yang diterapkan adalah metode keperawatan tim. Metode ini digunakan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Pada penerapan model tersebut menurut bagian manajemen keperawatan RS PKU Muhammadiyah Bantul

pendekatan manajemen yang diterapkan masih belum maksimal baik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan pengendalian.

Manajer Keperawatan RS PKU Muhammadiyah Bantul mengatakan bahwa penilaian kinerja dilakukan dalam kegiatan *Nurse & Midwife Award* yang dilakukan secara rutin 3 kali dalam setahun sejak 10 tahun terakhir. aspek yang dinilai adalah kinerja secara umum yang mencakup pengetahuan, pembelajaran, sikap dan perilaku (kedisiplinan, komunikasi, kerja sama, loyalitas, ibadah) serta aspek kerja (penerapan PPI, penerapan *patient safety* penerimaan pasien, dokumentasi aspek, keterampilan, inisiatif, kemandirian, koordinasi, evaluasi, kreatif dan inovatif), penilaian ini dilakukan oleh koordinator shift, rekan kerja dan kepala ruangan. Penilaian kinerja perawat secara spesifik dalam pemberian asuhan keperawatan aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja ini yaitu pengkajian pada pasien baru, pelaksanaan tindakan keperawatan, evaluasi kegiatan keperawatan dan dokumentasi asuhan keperawatan. Penilaian

kinerja ini dilaksanakan untuk mengukur, mengidentifikasi dan mengembangkan kinerja perawat dengan membandingkan saat ini dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Dengan tujuan untuk mengetahui prestasi kerja perawat sebagai bahan pertimbangan dalam pemberian *reward*, penempatan dan mutasi serta untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

Berdasarkan laporan hasil penilaian kinerja RS PKU Muhammadiyah Bantul 3 tahun terakhir, pada tahun 2014 sekitar 74% perawat pelaksana yang memiliki kinerja diatas standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, tahun 2015 terjadi peningkatan menjadi 79%, demikian pula pada tahun 2016 terjadi peningkatan menjadi 85%. Dari angka-angka tersebut dapat dilihat bahwa secara umum kinerja perawat menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ketahun, namun angka tersebut belum mencerminkan target yang ingin dicapai oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul, mengingat Rumah sakit selalu mengupayakan agar seluruh perawat pelaksana di RS memiliki kinerja diatas standar yang telah

ditetapkan oleh rumah sakit, karena kinerja perawat merupakan aspek yang paling penting untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian tentang kinerja perawat ini sangat penting untuk dilakukan, mengingat penurunan kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap citra pelayanan rumah sakit, kurang optimalnya kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan akan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien yang mengakibatkan menurunnya mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Selain itu, rendahnya kinerja perawat juga merupakan hambatan terhadap perkembangan keperawatan menuju perawat yang professional, mengingat begitu pentingnya kinerja perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, maka perlu dikaji mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam upaya menunjang keberhasilan rumah sakit dikemudian hari.

Secara teoritis, kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh pendekatan manajemen yang dilakukan oleh kepala ruang dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang dan kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul?"
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul?"
3. Bagaimanakah pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang dan kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang dan kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul

b. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul

c. Mengetahui pengaruh pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang dan kepuasan kerja perawat terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek teoritis (keilmuan)
 - a. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru tentang pendekatan manajemen (*management approach*) terhadap kinerja perawat di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru tentang kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
 - c. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru tentang pendekatan manajemen (*management approach*) kepala ruang dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
2. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada rumah sakit dalam melakukan pendekatan manajemen sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja

perawat yang akan berdampak pada peningkatan kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.