

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tidak terlepas dari kinerja sumber daya manusia yang ada di rumah sakit. Salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan sumber daya manusia terbesar yang mempunyai peran penting dalam pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit (Yani, 2009). Perawatlah yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Setiap kinerja yang dilakukan oleh perawat sangat menentukan mutu layanan yang diberikan. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Kinerja pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan pada pasien.

Demikian pula di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo, perawat merupakan salah satu ujung tombak pemberi layanan kesehatan kepada pasien. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik selama 24 jam. Kinerja perawat menjadi faktor penting dalam tercapainya kualitas pelayanan rumah sakit yang aman, bermutu dan memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti sebagai dokter intersip selama 8 bulan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo, terlihat adanya permasalahan pada kinerja perawat. Permasalahan tersebut terutama di IGD dan bangsal rawat inap dimana banyak komplain dari pasien mengenai kinerja perawat. Keluhan-keluhan yang banyak disampaikan oleh pasien diantaranya pasien merasa jika di IGD tidak langsung dilayani, terkadang harus menunggu lebih dari 30 menit baru bisa dilayani. Keluhan yang disampaikan oleh pasien di bangsal diantaranya perawat tidak langsung datang jika keluarga pasien membutuhkan bantuan, terkadang menunggu lebih dari 10 menit, keluhan lain yang disampaikan yaitu perawat tidak ramah saat melayani pasien.

Gambaran kondisi kerja perawat di IGD RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo terbagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi 07.00 – 14.00 dengan jumlah perawat yang jaga sebanyak 10 orang dan 3 orang dokter. Shift siang 14.00 – 20.00 dengan jumlah perawat jaga sebanyak 7 orang dan 2 orang dokter. Shift malam 20.00 – 07.00 jumlah perawat jaga 7 orang dan 1 orang dokter. Dalam 1 kali shift jaga jumlah pasien IGD bisa mencapai 50 orang. Jumlah pasien tersebut tidak sebanding dengan jumlah perawat jaga sehingga pasien sering mengalami keterlambatan dalam penanganan. Kondisi tersebut juga membuat data penulisan asuhan keperawatan

menjadi kurang lengkap, terkadang hanya mencontoh tulisan di atasnya saja. Hal itu terjadi baik di bangsal maupun di IGD.

Peneliti juga melakukan survei pada sebanyak 10 pasien yang berkunjung dan berobat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo tentang kinerja perawat. Hasil survei tentang pelayanan rumah sakit didapatkan hasil sebagian besar pasien memberikan jawaban waktu tunggu yang terlalu lama, pasien tidak langsung dilayani, rumah sakitnya terlalu ramai, bahkan harus antri dari subuh agar bisa dapat urutan awal. Tanggapan pasien tentang respon tenaga medis bila ada keluhan dari pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien menyatakan jika perawat ataupun dokter tidak langsung datang saat dipanggil pasien atau keluarga pasien, biasanya > 5 menit. Tanggapan pasien tentang sikap tenaga kerja terutama perawat di rumah sakit didapatkan hasil pasien menyatakan perawat ada yang menjawab ramah dan ada yang menjawab kurang ramah. Tanggapan pasien tentang alasan berobat di rumah sakit didapatkan hasil sebagian besar menjawab karena dekat dengan rumah, dan ada yang menjawab karena sudah langganan dengan dokter tertentu.

Berdasarkan uraian data di atas baik dari data pengamatan maupun survei pada pasien dapat terlihat adanya permasalahan kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. Permasalahan pada kinerja perawat menjadi tantangan yang harus dihadapi rumah sakit untuk cara

mewujudkan kinerja perawat yang maksimal. Hal ini menjadi tanggung jawab dari manajemen rumah sakit untuk memastikan perawat mempunyai kinerja yang baik dan terus meningkat (Hidayat, 2009).

Baik atau buruknya kinerja perawat dipengaruhi oleh banyak faktor baik dari dalam diri perawat sendiri maupun faktor dari luar. Simanjuntak (2009), menyebutkan kinerja dipengaruhi oleh faktor kualitas pegawai, sarana pendukung dan sub sarana. Faktor kualitas pegawai pendidikan, keterampilan, etos kerja, motivasi kerja, sikap, mental serta kondisi fisik pegawai. Faktor sarana pendukung berhubungan dengan lingkungan pekerjaan, keselamatan kerja, sarana produksi, teknologi serta hal-hal yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai. Faktor sub sarana berkaitan dengan kebijakan dan manajemen.

Kinerja perawat dapat terwujud karena adanya faktor sub sarana yang mendukung. Faktor sub sarana dalam hal ini adalah manajemen dengan fungsi manajerial yaitu melalui kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan. Peranan kepemimpinan dalam suatu organisasi rumah sakit yang sangat penting dalam mengintegrasikan berbagai kegiatan kerja dalam rumah sakit. Peranan yang lain yang tidak kalah pentingnya adalah kegiatan pemantauan yang dilakukan dengan menyelenggarakan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajerial sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat efisiensi, efektivitas, dan prestasi

yang diinginkan dapat tercapai serta menemukan cara untuk mengatasi berbagai permasalahan, penyimpangan, dan penyelewengan yang mungkin timbul. Kepemimpinan juga berfungsi untuk mempengaruhi dan mengarahkan bawahan untuk bekerja keras, memiliki semangat dan motivasi tinggi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi (Yulk, 2015).

Seorang pemimpin yang baik adalah seseorang yang perilakunya, sifat dan karakternya dapat mempengaruhi dan menentukan perilaku karyawannya atau anggota kelompok organisasi yang dipimpinnya. Pemimpin yang dibutuhkan adalah orang yang bisa menjadi panutan, teladan, sebagai fasilitator, dan mau duduk bersama sebagai rekan kerja, bersedia dikritik, menerima nasehat, saran, dan mau mendengarkan segala keluhan kesah para karyawannya. Perawat adalah salah satu karyawan yang ada di rumah sakit. Perawat yang merasa puas dengan kepemimpinan dalam organisasi akan berdampak motivasi perawat untuk bekerja dengan baik dengan kinerja yang tinggi. Robbins dan Judges (2009), menyatakan jika pegawai merasa tidak puas terhadap pemimpinnya maka cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis.

Kinerja perawat juga dapat terwujud dengan faktor dari dalam diri perawat. Komitmen organisasi merupakan salah faktor yang menentukan

kinerja perawat. Hasil penelitian dari Murty dan Hudiwinarsih (2012), dalam jurnalnya menyimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Komitmen organisasi merupakan suatu kondisi psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi dalam keputusan untuk meneruskan keanggotaan dalam organisasi. Keterikatan individu terhadap organisasi akan menjadikan individu memiliki loyalitas yang kuat terhadap organisasi dan tetap ingin bekerja pada organisasi tersebut (Sudarmanto, 2009).

Perawat yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi rumah sakit maka akan bekerja dengan sungguh-sungguh, penuh tanggung jawab dan mempunyai sikap kerja profesional sehingga akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkannya. Perawat yang berkomitmen terhadap rumah sakit maka mempunyai keinginan untuk bersama-sama mengupayakan kemajuan organisasi rumah sakit. Hal tersebut diwujudkan dengan cara melakukan usaha melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya yang hasilnya dapat dicapai kinerja yang maksimal. Sopiah (2009), menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan bentuk ikatan psikologis yang membuat karyawan mau melakukan usaha dalam rangka mencapai tujuan tersebut serta berkeinginan untuk bertahan pada organisasi tersebut.

Kinerja perawat juga dapat terwujud apabila perawat mempunyai kepuasan terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2009) menyebutkan bahwa seorang pekerja yang bahagia dan puas dengan pekerjaannya maka akan menjadi pekerja yang produktif. Kepuasan kerja karyawan sangat penting artinya bagi perusahaan, karena perasaan puas dalam bekerja akan mempengaruhi sikap para karyawan dalam melaksanakan segala aturan yang berlaku, seperti disiplin kerja dan waktu, yang pada akhirnya akan mempengaruhi cara kerja mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian Pahmi (2012), dalam jurnalnya didapatkan hasil bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka mendorong kinerja menjadi semakin baik.

Agar kinerja perawat di rumah sakit dapat optimal maka kepuasan kerja perawat harus terpenuhi. Karyawan cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan. Robbins dan Judge (2009) menyatakan karyawan yang merasa puas jauh lebih produktif bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas. Perawat semakin termotivasi dalam bekerja, bekerja dengan rasa tenang, dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya kinerja yang tinggi pula.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan adanya keterkaitan antara kepemimpinan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Agar rumah sakit tetap mampu bersaing dan bertahan dalam dunia bisnis yang persaingannya semakin ketat, maka rumah sakit perlu untuk memperhatikan kinerja perawat. Hal ini disebabkan karena kinerja perawat akan berpengaruh terhadap layanan jasa kesehatan yang diberikan. Setiap perawat yang mempunyai kinerja baik, maka akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam usaha mencapai tujuan rumah sakit. Tindakan yang perlu dilakukan oleh rumah sakit untuk memaksimalkan kinerja perawat yaitu dengan mewujudkan kepemimpinan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja yang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan judul “Pengaruh kepemimpinan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo?

2. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo?
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh kepemimpinan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo.
- b. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo.
- c. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti**

Dapat mengimplementasikan berbagai konsep dan teori yang diperoleh dibangku perkuliahan khususnya teori-teori manajemen rumah sakit ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah.

### **2. Bagi Rumah Sakit**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo khususnya untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
- b. Sebagai masukan untuk perbaikan manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang.

### **3. Bagi Perawat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan tentang pengaruh kepemimpinan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat, sehingga dapat meningkatkan kinerja melalui faktor-faktor tersebut.

#### 4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pentingnya faktor kepemimpinan, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja dalam mewujudkan kinerja perawat.

#### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan sebagai bahan acuan tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang lain berkaitan dengan kinerja perawat.