

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang ada di sebuah rumah sakit tidak pernah lepas dari peran serta tenaga kesehatan yang secara aktif melakukan kontak dengan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat secara profesional mempunyai peranan yang besar dalam pencapaian mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan dari sebuah rumah sakit (Kompasiana, 2022). Menghadapi era globalisasi saat ini, tuntutan kinerja pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang paripurna dan bermutu untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagai pelanggannya. Issue strategis dalam perkembangan dan persaingan rumah sakit adalah peningkatan kinerja pelayanan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat khususnya kinerja yang diberikan oleh sumber daya manusia yang ada di rumah sakit (Chandra, 2017).

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan (Effendi & Makhfudli, 2019).

Mutu pelayanan menggambarkan kinerja perawat, dimana inti dari kinerja berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian

suatu sasaran dan tujuan yang telah diciptakan (Wibowo, 2014). Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien, karena pada dasarnya yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan menggunakan standar praktik keperawatan. Mengingat perawat adalah tenaga kesehatan yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien, maka kinerja perawat harus terus ditingkatkan guna mencapai mutu pelayanan yang baik dan kepuasan pasien (Riyadi & Kusnanto, 2017).

Kunjungan pasien di Rumah Sakit terus bertambah setiap tahunnya. Peningkatan terjadi diseluruh IGD rumah sakit dunia (Bashkin et al, 2015). Menurut WHO jumlah klien yang berkunjung ke Rumah Sakit dan menjalani perawatan diperkirakan setiap tahun ada 165 juta di seluruh dunia. Tercatat di tahun 2020 ada 234 juta jiwa klien di semua rumah sakit di dunia. Pasien yang menjalani perawatan di Indonesia tahun 2020 mencapai hingga 3,2 juta jiwa (WHO, 2020). Berdasarkan data Kemenkes (2021) kunjungan pasien ke rumah sakit untuk rawat inap dan rawat jalan berjumlah 433,1 juta kunjungan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap, dengan rincian 252,1 juta kunjungan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), 92,8 juta kunjungan rawat jalan di poliklinik atau rumah sakit, dan 10,2 juta kunjungan rawat inap di rumah sakit.

Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Perilaku kerja (*performance*)

yang dihasilkan perawat tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya (Effendi & Makhfudli, 2019).

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan termasuk rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan agar dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya (Andriani, Nurita. Thoyib, Armanu dan Soemarsono, 2014).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor – faktor lainnya. Menurut hasil penelitian, motivasi merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kinerja perawat ($0,021 < 0,05$) (Zuhriana, 2014). Penelitian gaya kepemimpinan dan kompetensi berkontribusi dalam mempengaruhi kinerja perawatan dengan nilai $p = 0,032$ dan $0,003$ (Sabarulin, 2016).

Penelitian Hafizurrachma (2014), menunjukkan ada hubungan lingkungan kerja dengan kinerja perawat sebesar 0.05. Hasil penelitian Yanidrawati (2015) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja perawatan. Penelitian Mansur (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pendidikan ($p=0,039$), pengalaman ($p=0,027$), imbalan ($p=0,022$), sikap ($p=0,001$) terhadap kinerja perawat non PNS. Tidak terdapat pengaruh umur ($p=0,474$), sanksi ($p=0,684$), motivasi ($p=0,465$), pengetahuan ($p=0,743$), kepemimpinan ($p=0,573$). Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat adalah variabel sikap ($p=0,001$; OR=9,419 95%CI 3,170-118,969) yang artinya

bahwa sikap perawat yang negatif cenderung berpeluang 9,4 kali lebih besar memiliki kinerja kurang baik dibanding dengan sikap perawat yang positif.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 5 orang pasien dan keluarga pasien, menyatakan kurang maksimal menerima pelayanan dari perawat yaitu 2 orang menyatakan perawat kurang terampil melakukan tindakan, 2 orang mengatakan kurang ramah dan 1 orang mengatakan kurang tanggap ketika pasien memanggil dan membutuhkan pertolongan

Dari data diatas dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan perawat belum maksimal sesuai dengan harapan dan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

- a) Mengetahui pengaruh umur terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan
- b) Mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan

- c) Mengetahui pengaruh imbalan terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan
- d) Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja perawat di RSUD IPI Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Responden

Sebagai tolak ukur bagi perawat untuk meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan informasi berguna bagi kebijakan manajemen rumah sakit. Kebijakan ini khususnya terkait dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi akademik untuk kebijakan manajemen rumah sakit sebagai sumber pengetahuan ilmu kesehatan masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di lapangan khususnya yang berkaitan dengan kinerja perawat.