

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era kompetisi, organisasi apapun, baik lembaga publik dan terlebih organisasi bisnis, eksistensinya ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusianya. Kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi akan menjadi faktor utama yang akan menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan di tengah-tengah perubahan lingkungan strategis dalam era kompetisi global. Oleh karena itu, apabila menghendaki organisasinya dapat sukses atau berhasil di era kompetisi global, organisasi publik maupun bisnis perlu mengembangkan kompetensi sumber daya manusia (Sudarmanto, 2009). Tuntutan kultur kerja itu juga menimpa pada organisasi jasa pelayanan kesehatan di bidang rumah sakit.

Kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi setiap manusia. Dengan semakin banyak dan beragamnya penyakit yang diderita manusia, berkaitan dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, menyebabkan kebutuhan manusia akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Akan tetapi peningkatan kebutuhan tersebut tidak diikuti dengan peningkatan kompetensi dan jumlah tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang utama. Jumlah dokter, perawat, bidan, serta tenaga kesehatan lainnya di beberapa daerah masih sangat kurang. Dengan demikian, tidak semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang semestinya (Muryanti, 2012: 1).

Guna mewujudkan harapan masyarakat berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya rumah sakit harus meningkatkan pelayanan yang bermutu kepada semua pasien dan pengunjung yang datang ke rumah sakit. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan di rumah sakit, maka perlu disusun strategi peningkatan mutu sumber daya manusia yaitu dengan peningkatan kualitas tenaga kesehatan, salah satunya adalah dengan peningkatan produktifitas kerja dan kinerja bagi tenaga 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. Mutu pelayanan di rumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana dan perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Efendi dan Makhfudli, 2009: 126).

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 (Efendi dan Makhfudli, 2009: 131).

Menurut Depkes RI (2004) menjelaskan bahwa penilaian kinerja perawat meliputi kemampuan teknis, kemampuan manajerial dan kemampuan

interpersonal. Kemampuan teknis merupakan kemampuan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan secara optimal, kemampuan manajerial merupakan kemampuan dalam membagi tugas dan perannya dalam mengelola pasien yang meliputi ketaatan dalam prosedur dan kebijakan serta tanggung jawab. Kemampuan interpersonal merupakan kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain seperti antar perawat, tenaga medis lainnya, pasien maupun keluarga pasien.

Profil keperawatan profesional adalah gambaran dan penampilan menyeluruh perawat dalam melakukan aktifitas keperawatan sesuai dengan kode etik keperawatan. Aktifitas keperawatan meliputi peran dan fungsi pemberian asuhan atau pelayanan keperawatan, praktik keperawatan, pengelolaan institusi keperawatan, pendidikan pasien/*klien* (individu, keluarga dan masyarakat) dan juga keperawatan sebagai profesi dituntut semakin sadar akan kedudukan, peran dan tanggung jawabnya sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam pembangunan bangsa melalui upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Pembentukan sikap profesional ini dapat dibina dan ditumbuhkembangkan dengan meningkatkan sumber daya manusia, yaitu melalui pendidikan keperawatan berkelanjutan baik pada tingkat pendidikan profesional pemula maupun pada tingkat sarjana, dengan melakukan studi banding ke berbagai Rumah Sakit Model dan meningkatkan frekuensi kegiatan pembahasan kasus yang diharapkan secara langsung dapat mempengaruhi sikap, menambah pengetahuan dan ketrampilan profesional (Gaffar, 1999: 25).

Adapun persepsi profesionalisme keperawatan adalah suatu bentuk anggapan seseorang tentang pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosiologis spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Praktik keperawatan pada dasarnya adalah memberikan asuhan keperawatan. Spektrumnya luas, mulai dari melaksanakan pengkajian keperawatan, merumuskan diagnosis keperawatan, menyusun perencanaan tindakan keperawatan, melaksanakan tindakan keperawatan (termasuk tindakan medik yang dapat dilakukan oleh perawat) sampai evaluasi terhadap hasil tindakan dan akhirnya mendokumentasikan hasil keperawatan (Soeroso, 2002).

Selain persepsi tentang profesionalisme, faktor komunikasi dalam lingkungan kerja sangat menunjang kinerja perawat. Dalam hal ini termasuk kemampuan perawat dalam kemampuan interpersonal yaitu kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain seperti antar perawat, tenaga medis lainnya, pasien maupun keluarga pasien. Maksudnya kemampuan perawat dalam mengkomunikasikan berkaitan dengan tugas dan perannya sebagai perawat. Namun kenyataannya, tidak jarang kita mendengar, keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima pasien, baik yang menyangkut sikap dan perilaku perawat, ataupun kurangnya informasi yang diberikan oleh perawat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien,

ataupun sikap tidak komunikatif perawat pada saat memberikan pelayanan keperawatan, dan sikap kurang memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Bidang keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan, membutuhkan komunikasi untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien, untuk mengenal kebutuhan pasien, dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Terciptanya sebuah komunikasi yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat bahwa pasien akan dirawat dengan sebaik-baiknya dan harapannya pasien akan mendapatkan kesembuhan (Kusnanto, 2003: 24).

Selain kemampuan berkomunikasi, sebagai tenaga kesehatan juga membutuhkan suatu motivasi yang mampu memberikan dorongan guna terciptanya kinerja yang optimal. Menurut Gibson dkk (2011: 185) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang pegawai yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Selanjutnya Gibson dkk menjelaskan bahwa bila ada suatu kebutuhan, individu menjadi lebih terpengaruh kepada upaya memotivasi diri sendiri. Motivasi ini dapat memberikan kontribusi yang baik supaya perawat lebih aktif dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan melakukan kegiatan yang lain. Larsen yang dikutip Umar (2004:11), menyatakan bahwa unjuk kerja (*job performance*) seseorang dapat dipengaruhi oleh kecakapan dan motivasi. Kecakapan tanpa motivasi atau motivasi tanpa kecakapan sulit untuk mendapatkan output yang tinggi. Untuk mencapai kinerja yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya

orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gempari, Zakaria dan Yulia yang dikutip Ilyas (1999:153), menunjukkan bahwa waktu kerja produktif perawat pada rumah sakit swasta non profit sebesar 64% dan rumah sakit swasta for profit sebesar 89,2%. Di samping itu, menurut Vivin De Back yang dikutip Pusat Pendidikan Tenaga Kesehatan Depkes RI (2002:8), bahwa dari 1316 pasien di area pelayanan kesehatan dasar, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang bermakna dalam hasil layanan pada pasien yang dilayani oleh dokter dengan yang dilayani oleh *Nurse Practitioner*. Filsafat kerja seperti di atas, sudah tidak ada pada tempatnya. Kecenderungan ada perawat yang berbuat seperti tersebut di atas adalah bukan semata-mata kesalahan pegawai itu saja, ada kemungkinan diduga karena pihak dimana bekerja kurang memperhatikan kondisi-kondisi yang memungkinkan tumbuhnya nilai-nilai kerja pada diri perawat. Berpijak dari kenyataan tersebut, timbul suatu pertanyaan, apakah masih ada alternatif lain yang mampu membuka jalan untuk meningkatkan kinerja organisasi jasa pelayanan kesehatan ?. Salah satu alternatif jawaban pertanyaan tersebut adalah melalui pintu perubahan perilaku dari perawat sebagai unsur terpenting organisasi kesehatan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar dapat digambarkan persepsi profesionalisme masing-masing perawat mengaggap bahwa mereka sudah menjalankan

kewajibannya sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan, kemampuan komunikasi yang dimiliki cukup baik dalam arti mampu berkomunikasi dengan baik secara vertikal maupun horisontal. Sedangkan dalam hal motivasi kerja, mereka beranggapan belum sepenuhnya mendapatkan motivasi dari pihak manajemen rumah sakit. Hal itu dibuktikan belum sepenuhnya pimpinan memberikan otoritas atau wewenang kepada perawat untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap tugas yang dilakukannya, hal ini membuat perawat yang bersangkutan menjadi tidak termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin. Satu hal lagi pimpinan rumah sakit belum sepenuhnya memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan para tenaga kesehatannya (perawat).

Berdasarkan beberapa substansi permasalahan di atas, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi tentang Profesionalisme, Komunikasi dalam Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, rumusan masalah secara umum dalam penelitian ini adalah apakah persepsi perawat tentang profesionalisme, komunikasi dalam lingkungan kerja dan motivasi kerja secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar?.

Selanjutnya rumusan masalah masing-masing variabel secara rinci yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi perawat tentang profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
2. Apakah komunikasi dalam lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar?
3. Apakah motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Menganalisis pengaruh persepsi perawat tentang profesionalisme terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
2. Menganalisis pengaruh komunikasi dalam lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
3. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai sumbangan informasi bagi RS PKU Muhammadiyah Karanganyar sebagai usaha untuk meningkatkan mutu kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan

- b. Memberikan gambaran yang lebih konkrit dan dapat dijadikan sumber pijakan atau input dalam memberikan alternatif dalam memecahkan masalah dan mengelola kinerja perawat.
 - c. Sebagai bahan masukan bagi perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja.
2. Manfaat teoritis
- a. Mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang manajemen peningkatan mutu kinerja perawat melalui persepsi tentang profesionalisme, komunikasi dalam organisasi dan motivasi kerja, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar dan pendorong dilakukannya penelitian yang sejenis tentang masalah tersebut.
 - b. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan teori dan mendapatkan gambaran dan pengalaman praktis dalam penelitian tentang perilaku organisasi.