

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan yang sangat mendasar bagi setiap orang, namun seringkali menjadi hilir (dampak) dari berbagai permasalahan yang dialami individu dan lingkungan sekitarnya. Padahal, kesehatan merupakan modal awal bagi perkembangan potensi individu dalam hidup. Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental dan sosial yang lengkap bukan sekedar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Berbagai faktor berpengaruh terhadap kondisi kesehatan seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetik dan biologi, perawatan kesehatan, dan lingkungan fisik. (depkes, 2019).

Salah satu fasilitas kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang mengelola jasa pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung dengan kemampuan dan keahlian staf-stafnya baik itu staf kesehatan maupun staf non kesehatan. Rumah sakit harus mampu mengelola karyawannya dengan baik sehingga mereka dapat bekerja secara optimal dan merasa senang (Sony, 2016). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/MENKES/SK/XI/1992 tentang “Tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara resmi dan terpadu”.

Salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan suatu rumah sakit serta memberikan pelayanan pada barisan pertama terhadap pasien di rumah sakit adalah perawat. Menurut Bauman (2007) dalam Rina, Abdullah, Ahri (2019) sumber daya manusia keperawatan merupakan faktor terpenting dalam pelayanan di rumah sakit, karena di hampir setiap negara 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat. Menurut Swansburg (2000) dalam Rina, Abdullah, Ahri (2019) sumber daya manusia di Rumah Sakit adalah tenaga keperawatan sebesar 40%-60%. Menurut Depkes RI tahun 2006 sebanyak 40% pemberi pelayanan kesehatan di Indonesia adalah tenaga keperawatan. Oleh karena itu pelayanan keperawatan merupakan indikator baik buruknya kualitas pelayanan Rumah Sakit.

Rumah Sakit Tentara (RST) Wijayakusuma Purwokerto beralamat di Jalan Prof. Dr. HR Bumyamin Glempang Bancarkembar Kec. Purwokerto Utara Kab. Banyumas 53121 Jawa Tengah. RST Wijayakusuma Purwokerto telah terakreditasi dari KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) dengan lulus paripurna sertifikat nomor : KARS-SERT/202/XII/2018 dengan masa berlaku sertifikat selama 3 tahun terhitung mulai tanggal 10 Desember 2018 s.d 10 Desember 2021 dan memiliki fasilitas pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan penunjang medik, pelayanan hemodialisa, instalasi gawat darurat (IGD) dan instalasi bedah sentral (IBS). Rumah sakit ini mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dalam rangka meningkatkan kesehatan prajurit dan masyarakat umum, meningkatkan kualitas

dan kuantitas SDM yang professional, melengkapi sarana dan prasarana pelayanan medis dan penunjang sesuai dengan standart akreditasi rumah sakit, menyelenggarakan tata kelola rumah sakit yang terintegrasi, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Rumah Sakit Tentara (RST) Wijayakusuma Purwokerto melayani prajurit (TNI) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI khususnya TNI AD beserta keluarganya serta melayani masyarakat umum. RST Wijayakusuma Purwokerto memiliki jumlah perawat di bagian rawat inap 110 perawat dan rata-rata dari perawat yang diterima dan bekerja adalah lulusan D3 dan S1. (rswk, 2019).

Sebagai organisasi yang memberikan layanan kesehatan bagi seluruh kalangan masyarakat, rumah sakit di tuntutan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasiennya. Kondisi aktivitas rumah sakit yang serba cepat harus diimbangi dengan ketelitian, menuntut setiap pegawai harus mampu memiliki kinerja yang baik dan maksimal. Kinerja yang baik serta maksimal dari para pegawai, tentu saja akan sangat berdampak positif bagi kemajuan setiap organisasi dalam mencapai tujuannya (Wibowo, 2019). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 836/MENKES/SK/VI/2005 Tentang Pedoman Pengembangan Manajemen (PMK) kinerja perawat pada Bab II pengembangan kinerja perawat adalah suatu upaya dalam memberikan pelayanan keperawatan di sarana atau instansi. Dalam mengerjakan tugasnya perawat harus memperhatikan standar kerja yang dapat dijadikan acuan kerja dan memberikan pelayan yang terbaik untuk pasien.

Menurut Bernardin dan Russel (2003) dalam Ristanti dan Dihan (2016) memberikan pengertian kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Dengan melihat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satu tugas perawat meliputi penerimaan pasien, membantu keperluan pasien, melakukan rujukan dan menggunakan alat medik sesuai dengan standar rumah sakit. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan September 2020 dengan kepala bangsal RST Wijayakusuma Purwokerto terdapat beberapa perawat yang memiliki kinerja yang rendah, disamping itu terjadi kurangnya komunikasi dan interaksi antara pasien dan perawat. Selain itu, terdapat juga permasalahan lain seperti masih ada perawat yang tidak sepenuhnya menjalankan tugasnya. Ketika perawat sedang melayani pasien, tidak menjalankan tugasnya secara optimal dan ketika memberikan obat tidak menjelaskan obat tersebut diminum sesudah atau sebelum makan. Dari hasil wawancara tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kinerja RST Wijayakusuma Purwokerto. Kinerja juga dapat dipengaruhi oleh kompetensi, beban kerja dan lingkungan kerja (Survei, 2020).

Menurut Wibowo (2012) dalam Sanjaya, Gunawa, Eddyman (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Berdasarkan informasi yang didapat melalui survei oleh peneliti, RST

Wijayakusuma Purwokerto memiliki fenomena yang berkaitan dengan kompetensi dan menyebabkan turunnya kinerja perawat. Meski telah memiliki perawat dengan sesuai kualifikasi yang ditetapkan pemerintah, namun masih ada masalah penanganan pasien yang belum sepenuhnya bisa dilakukan perawat. Dikarenakan dengan adanya kasus COVID-19 yang mengharuskan mematuhi protokol kesehatan salah satunya seperti menjaga jarak, maka seringkali terjadi kurangnya interaksi dan komunikasi antar perawat dan pasien. Selain itu, penempatan perawat yang tidak sesuai dengan kompetensinya, akan menyebabkan kinerja yang dicapai tidak akan maksimal jika kompetensi perawat tidak dilakukan sesuai dengan fungsinya. Perawat yang memiliki kompetensi yang baik akan berusaha memaksimalkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dilihat dari kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan perawat. Dari segi etimologi, kompetensi berarti segi keunggulan, keahlian dari perilaku seseorang pegawai atau pemimpin yang mana punya suatu pengetahuan, perilaku dan ketrampilan yang baik. Karakteristik dari kompetensi yaitu sesuatu yang menjadi bagian dari karakter pribadi dan menjadi bagian dari perilaku seseorang dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan (Mangkunegara, 2007) dalam Sultan, Thane (2018). Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai kompetensi terhadap kinerja perawat yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu Sultan & Sevanus Thane (2018) ; Hendi Sanjaya, dkk (2016) ; Egis Yani Pramularso (2018) ; I Putu Ari Saputra (2016) ; Rosmaini Hasrudy Tanjung (2019) ; Dora Linda Sinaga dkk (2019),

mayoritas penelitian variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selanjutnya pengaruh faktor beban kerja terhadap kinerja seorang perawat. Menurut Munandar (2011) dalam Aprilia (2017), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Gopher & Doncin (1986) dalam Wicaksana (2016) mengartikan beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cucu dkk (2019) menyatakan bahwa dengan fasilitas yang terbatas dan banyaknya pasien membuat beban kerja perawat menjadi bertambah berat. Disamping itu rasio perawat dengan pasien masih belum ideal.

Berdasarkan informasi yang didapat melalui survei oleh peneliti, RST Wijayakusuma Purwokerto memiliki fenomena yaitu dengan adanya kasus COVID-19 saat ini mengakibatkan beban kerja para perawat bertambah dan berpengaruh terhadap kinerja perawat yang semakin menurun. Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai beban kerja terhadap kinerja perawat yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu Hera dkk (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan kinerja perawat wanita di ruang rawat, perawat wanita dengan beban kerja optimal lebih berpeluang berkinerja baik dibandingkan dengan perawat wanita dengan beban kerja berat. Penelitian yang dilakukan oleh Sony Sanjaya Wicaksana (2016) ; Rini Astuti

dkk (2018) ; Friska Aprilia (2017) ; Masriati dkk (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara beban kerja terhadap kinerja secara nyata. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Jeky K R Rolos dkk (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang artinya jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja dan sebaliknya jika beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja.

Selain itu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan yaitu faktor lingkungan kerja. Menurut Pandi Efendi (2018) dalam Qoyyimah dkk (2019) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung karyawan dalam penyelesaian tugas yang di bebaskan kepada karyawan guna meningkatkan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Sedangkan menurut Nitisemito (2003) dalam Rahman (2015) mengartikan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat berpengaruh bagi pekerja di dalam menjalankan setiap tugasnya.

Berdasarkan informasi yang didapat melalui survei oleh peneliti, RST Wijayakusuma Purwokerto memiliki fenomena yang berkaitan dengan lingkungan kerja yaitu ruang kerja perawat yang kurang kondusif. Kondisi

lingkungan kerja memerlukan situasi yang tenang, asri, tentram dan bersih agar memberikan kenyamanan kepada perawat dan juga pasien. Selain itu, faktor lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu fasilitas ruang kerja yang mendukung agar perawat dalam melakukan pekerjaannya lebih giat sehingga diharapkan perawat lebih cepat dan tanggap dalam menangani pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit terus bertambah semakin lengkap, namun belum diketahui dampaknya terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai lingkungan kerja terhadap kinerja perawat yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu Rama Difayoga & Ahyar Yuniawan (2015) ; Radianti dkk (2015) ; Apfia Ferawati (2017) ; Milafatul Qoyyimah dkk (2019), mayoritas penelitian menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara lingkungan kerja terhadap kinerja secara nyata.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Tjiabrata dkk (2017) dengan hasil penelitian beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Peneliti menambahkan variabel kompetensi mengambil dari Khandra (2019) dengan alasan meneliti kembali variabel kompetensi, beban kerja, lingkungan kerja dan memberikan sumbangan literatur ilmu MSDM serta menyumbang informasi penting terhadap masalah yang di hadapi di RST Wijayakusuma Purwokerto. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka

peneliti tertarik untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja. Sehingga penulis bermaksud melakukan penulisan dengan judul *“Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap RST Wijayakusuma Purwokerto.*

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah kompetensi, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto?
2. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto?
3. Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan baik dan terfokus pada permasalahan, maka perlu ditetapkan batasan masalah. Sehingga penelitian

yang diharapkan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

Penelitian ini meneliti pengaruh “kompetensi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap”.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **a. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.

##### **b. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan tersusun sebuah hasil penelitian yang dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk RST Wijayakusuma Purwokerto:

- a) Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.
- b) Diharapkan dalam penelitian ini dapat membantu pihak RST Wijayakusuma untuk menyusun strategi di masa yang akan datang terutama pada bagian rawat inap.

## 2. Untuk Akademisi

Sebagai literatur bagi peneliti dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan untuk menambah informasi dan pengetahuan dalam penelitian, khususnya mengenai pengaruh kompetensi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat bagian rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto.

## 3. Untuk Peneliti

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kinerja perawat. Selain itu sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan penelitian ini dapat menambah wawasan serta pembelajaran sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.