

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Salah satu perusahaan jasa yang berperan penting dalam bidang kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit berperan pada pelayanan kesehatan masyarakat yang meliputi kesehatan fisik, psikis dan moral (<http://www.depkes.go.id>).

Rumah sakit adalah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan yang rujukan yang mendukung upaya kesehatan puskesmas. Sekarang ini rumah sakit mempunyai peran penting dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang merupakan suatu usaha di bidang jasa yang harus memiliki keunggulan penting dari segi pelayanan yang menjadi tuntutan utama yang harus dipersiapkan. Situasi ini yang mendorong rumah sakit dapat memaksimalkan kinerja karyawan khususnya perawat agar dapat terus bersaing menjadi pilihan utama di masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam masyarakat dewasa ini sangat mempengaruhi persaingan tersebut, baik perubahan demografi, sosial ekonomi, IPTEK, kompetisi pasar maupun sumber daya manusianya. Rumah sakit juga perlu melakukan

analisis kelemahan, kekuatan, kesempatan serta tantangan di masa depan untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi kemungkinan yang terjadi.

Rumah Sakit Tentara (RST) Wijaya Kusuma Purwokerto mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan prajurit dan masyarakat umum, meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM yang profesional, melengkapi sarana dan prasarana pelayanan medis dan penunjang sesuai standart akreditasi rumah sakit, menyelenggarakan tata kelola rumah sakit yang terintegrasi, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Rumah sakit ini melayani prajurit (TNI) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) TNI khususnya TNI AD beserta keluarganya serta melayani masyarakat (umum, karyawan perusahaan, peserta asuransi kesehatan).

Sumber daya manusia yang berkualitas dengan sikap dan keterampilan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas maka orang akan memberitahukan kepada orang lain bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga akan banyak orang yang berobat ke rumah sakit tersebut. Disamping melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga mempunyai fungsi pendidikan dan penelitian.

Sektor kesehatan adalah salah satu sektor yang sangat bergantung pada tersedianya sumber daya manusia, terutama di rumah sakit yang mayoritas tenaga kerjanya adalah tenaga paramedis perawat. Pelayanan

keperawatan adalah bagian integral dari pelayanan di rumah sakit yang sering dijadikan cermin keberhasilan pelayanannya, sehingga segala permasalahan yang terjadi di rumah sakit akan secara otomatis memberikan dampak terhadap pelayanan keperawatan. (<http://www.depkes.go.id>)

Untuk itu upaya peningkatan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dapat lepas begitu saja dari peran para pengelola pelayanan keperawatan, pihak manajer dan pemilik modal. Mereka perlu memberi perhatian khusus pada masalah kesejahteraan untuk karyawannya. Perawat selain dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik, harus juga dipikirkan kebutuhan mereka sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan benar. Salah satu cara agar perawat selalu bekerja dengan baik yaitu dengan mengetahui kesejahteraan mereka dan lingkungan pekerjaan sehingga kinerja mereka tetap baik dan mutu pelayanan dapat tetap terjaga. (<http://www.depkes.go.id>)

Menurut Mangkunegara (2012;9) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dapat dilihat dari bagaimana perawat menerapkan prosedur rumah sakit. Tugas perawat meliputi penerimaan pasien, mempersiapkan pasien akan pulang, melakukan rujukan, dan menggunakan alat medik dan keperawatan sesuai standart rumah sakit. Menurut survei dengan perawat dan keluarga pasien yang dilakukan bulan

April masih ada perawat yang tidak melakukan hal tersebut, seperti saat mempersiapkan pasien yang akan pulang, seharusnya perawat menjelaskan kepada pasien dan keluarga pasien tentang perawatan di rumah tetapi terkadang ada perawat yang tidak menjelaskannya secara detail dengan pasien maupun dengan keluarga pasien tentang hal tersebut. Dari hasil wawancara tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kinerja perawat di RST Wijayakusuma Purwokerto. Kinerja dapat dipengaruhi oleh variabel lain yaitu, pengalaman kerja, kompetensi dan komitmen organisasi.

Handoko (2014) menyatakan bahwa pengalaman kerja seseorang memberikan peluang besar bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik selama jangka waktu tertentu. Manifestasi fungsi pengembangan tenaga kerja, sumber daya manusia yang dimiliki organisasi harus memperhatikan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja karyawan dengan sebaik-baiknya. Karyawan dalam aktivitas kerjanya memerlukan suatu pengalaman agar dapat lebih mempunyai kemampuan fisik maupun mental, untuk dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan survei dengan kepala bangsal rawat inap dan pasien pada bulan April 2019 tentang pengalaman kerja perawat ia mengungkapkan bahwa pengalaman kerja seorang perawat sangat mempengaruhi kinerja maupun prestasi bagi rumah sakit karena dengan banyaknya pengalaman yang dimiliki maka akan baik pula kinerja seseorang, hal ini juga menjadi hal utama menjadi patokan dalam merekrut

atau penerimaan perawat baru yang bekerja di RST wijayakusuma purwokerto yaitu berdasarkan pengalaman yang seorang pelamar miliki.

Sumber daya manusia yang bermutu dalam arti yang sesungguhnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dicapai memenuhi syarat kualitas dan kualitas. Di dalam mencapai tujuan yang optimal tidaklah mudah, untuk itu didalam organisasi atau perusahaan perlu pengelolaan yang optimal. Kecanggihan alat dan melimpahnya modal bukanlah jaminan pencapaian tujuan organisasi tanpa adanya kemampuan sumber daya manusia yang memadai dan cukup berpengalaman.

Kompetensi Menurut Wibowo (2012) 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 survei yang dilakukan bulan april 2019 dengan kepala bangsal rawat inap dan pasien RST Wijayakusuma Purwokerto ia mengungkapkan bahwa masih terdapat sikap dan perilaku perawat dalam bekerja dinilai kurang optimal karena masih terdapat perawat yang lupa untuk memberitahukan penganan terhadap pasien setelah pergantian *shift* dan juga terkadang ada beberapa perawat juga tidak menjelaskan mengenai dosis obat maupun efek obat yang diberikan kepada pasien maupun menjelaskan secara detail manfaat makanan yang diberikan kepada pasien.

Selain kompetensi, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Robbins and Judge dalam Andani (2017) komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Penelitian tentang kinerja karyawan telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya Hamzah dan Oktarina (2015) bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Pramularso (2014) didapatkan hasil bahwa kompetensi berpengaruh signifikan Terhadap kinerja karyawan dan penelitian yang dilakukan Respatiningsih, dkk (2015) bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratulangi dan Soegoto (2016) “Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT.Hasjrat Abadi Tendea Manado)” hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman Kerja dan Kompetensi terhadap kinerja karyawan berpengaruh signifikan.

Berdasarkan penelitian tersebut peneliti ingin mengembangkan dengan mengganti variabel Motivasi dengan variabel baru yaitu Komitmen Organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andani (2017) “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Umum, SDM, Akuntansi dan

Keuangan PT PG Candi Baru Sidoarjo)” diperoleh hasil komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai R^2 yaitu 0,442.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Rumah Sakit Tentara (RST) Wijaya Kusuma Purwokerto untuk menganalisis apakah pengalaman kerja, komunikasi dan komitmen organisasi berdampak pada kinerja paramedis di RST Wijaya Kusuma Purwokerto serta masih sedikitnya penelitian kinerja yang mengambil objek penelitian penyedia pelayanan jasa kesehatan seperti rumah sakit, kebanyakan penelitian tentang kinerja mengambil objek dibidang industri dan kantor pelayanan umum maupun perbankan serta penelitian terhadap kinerja paramedis RST Wijaya Kusuma Purwokerto belum pernah diteliti sebelumnya. Maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam untuk dijadikan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGALAMAN KERJA, KOMPETENSI DAN KOMITMEN OTRGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RAWAT INAP RST WIJAYA KUSUMA PURWOKERTO”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto?
2. Apakah kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto?
3. Apakah komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto?
4. Apakah pengalaman kerja, kompetensi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu pengalaman kerja, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto. Terdapat empat faktor yang diteliti yaitu pengalaman kerja, kompetensi, komitmen organisasi dan kinerja para perawat dibatasi pada perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja secara parsial terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja perawat di rawat inap RST Wijaya Kusuma Purwokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja (X1), kompetensi (X2) dan komitmen organisasi (X3) secara simultan terhadap kinerja perawat di rawat inap (Y) pada RST Wijaya Kusuma Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Pihak Rumah Sakit Tentara (RST) Wijaya Kusuma Purwokerto.
Diharapkan agar dapat digunakan sebagai masukan pentingnya pengaruh pengalaman kerja, kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dan dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja perawat Rumah Sakit Tentara (RST) Wijaya Kusuma Purwokerto Sehingga kinerja perawat

akan optimal dan pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan memuaskan.

2. Bagi Ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia

Memberikan kontribusi dan literatur-literatur terdahulu dan untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian.

3. Bagi Peneliti

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya menambah kemampuan dalam memahami aspek sumber daya manusia dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.