

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit adalah salah satu bentuk layanan publik yang menyelenggarakan upaya kesehatan bagi masyarakat, oleh sebab itu dalam melakukan pelayanannya Rumah Sakit perlu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualitas prima. SDM tersebut meliputi dokter, perawat, tenaga administrasi, tenaga yang bekerja di lapangan seperti para apoteker, petugas fisioterapi, para pekerja kebersihan, dan petugas keamanan. Perawat adalah salah satu SDM yang menjadi ujung tombak dalam melakukan pelayanan kesehatan yang memiliki jumlah karyawan terbesar di Rumah Sakit. Perawat merupakan SDM yang paling banyak berinteraksi secara langsung dengan pasien, dan secara berkesinambungan memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif dan profesional kepada pasien. Perawat adalah orang yang senantiasa memperhatikan pasiennya (*caring person*) dan menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional dan optimal karena dengan melakukan pekerjaan secara optimal dan profesional akan dapat membantu mendorong penyembuhan kesehatan pasien melalui menjalin hubungan yang harmonis antara perawat dan pasien. Morrison & Burnard (2009, hlm. 8) menggambarkan *caring person* sebagai “suatu proses yang memberikan kesempatan pada seseorang untuk mengalami pertumbuhan pribadi pada aspek pengetahuan, penggantian irama (belajar dari pengalaman), kesabaran, kejujuran dan rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian untuk diberikan kepada orang lain”.

Pada kenyataannya, pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien masih jauh dari kategori profesional. Wong (2012, hlm. 2) menuliskan bahwa salah satu keluhan pasien terhadap perawat adalah perawat kurang tanggap terhadap kebutuhan pasien, seperti kutipan berikut ini.

In a Robert Wood Johnson Foundation, NPR and Harvard School of Public Health poll, one out of three patients who stayed in a hospital at

least one night, reported that “nurses weren't available when needed or didn't respond quickly to requests for help.” Meeting patient expectations is hard enough as it is and some people fear it may worsen as healthcare and the elderly population increases. They also worry that nurses will be stretched too thinly and may not be able to achieve the needs and demands for their patients.

Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa perawat tidak dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pasien dengan cepat, artinya perawat tidak merespon dengan segera kebutuhan dan permintaan tolong dari pasien.

Tabel 1.1. di bawah ini menyajikan jumlah keluhan pasien di Rumah Sakit di Britania.

Tabel 1.1
Keluhan Pasien di Rumah Sakit pada Tahun 2015
(dihitung dari keluhan yang datang dari setiap tempat tidur)

Nama Rumah Sakit	Jumlah Tempat Tidur Tersedia	Jumlah keluhan dilihat dari jumlah tempat tidur	Persentase Keluhan
<i>Leichster Royal Infirmary</i>	884	275	31%
<i>The Ipswich Hospital</i>	601	205	34%
<i>William Harvey Hospital Ashford</i>	479	189	39%
<i>Queen Elizabeth Margate</i>	392	180	46%
<i>St Thomas' Hospital</i>	879	177	20%
<i>Colchester General Hospital Essex</i>	666	161	24%
<i>Royal Free Hospital London</i>	839	154	18%
<i>Leicester General Hospital</i>	636	149	23%
<i>Royal Sussex County Hospital Brighton</i>	556	144	26%
<i>Princess Royal University Hospital, Orpington, Kent</i>	498	139	28%
<i>Heartlands Hospital, Birmingham</i>	799	130	16%
<i>Derriford Hospital, Plymouth</i>	1.024	125	12%

Sumber: Mail online, <http://www.dailymail.co.uk/health/>, Diakses 23 Desember 2014

Welham (2010, hlm. 1) mengungkapkan melalui sebuah investigasi *Good Health* mengenai keluhan pasien terhadap perawat yang berkisar pada sikap dan perilaku perawat saat mereka dirawat di berbagai Rumah Sakit yang berlokasi di Britania. Keluhan yang paling banyak berasal dari pasien rawat inap di Rumah Sakit *Queen Elizabeth Margate* yaitu dari jumlah 392 tempat tidur yang ditempati oleh pasien ada 180 pasien yang mengeluh atau sebesar 46% dan keluhan kedua

terbanyak diterima dari Rumah Sakit *William Harvey Ashford* yaitu dari 479 tempat tidur yang ditempati oleh pasien ada 189 keluhan dari pasien atau sebesar 39%. Keluhan yang diberikan oleh pasien terjadi juga pada Rumah Sakit lainnya dengan persentase diantara 12% hingga 34%.

Permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit di Britania juga terjadi pada Rumah Sakit yang ada di Indonesia. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Margianto (2009, hlm.2) ditemukan bahwa pada umumnya perawat di Rumah Sakit pemerintah maupun swasta masih belum bersikap ramah terhadap pasien. Keluhan tersebut berkaitan dengan buruknya pelayanan perawat dan lamanya pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (perawat, apoteker dan petugas laboratorium) dalam menyelesaikan tugas.

Zaluchu dkk (2010, hlm. 128) mendata beberapa keluhan yang ditujukan kepada perawat yang bekerja di tujuh Rumah Sakit di Sumatera Utara yaitu pelayanan penerimaan pasien dari bangsal menuju kamar yang lambat, pelayanan perawat selama pasien dirawat yang dinilai kurang ramah, waktu pemberian obat yang tidak tepat waktu, dan informasi tentang kondisi pasien yang tidak transparan.

Anjaryani (2009, hlm. 9) dalam penelitiannya menemukan bahwa perawat lambat dalam menanggapi permintaan pasien setiap tahunnya meningkat sebesar 10% di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang. Hal ini disebabkan oleh dua hal. Pertama, karena banyak perawat yang hamil dan di saat bersamaan jumlah perawat yang bekerja terbatas sehingga mereka kekurangan tenaga dan melakukan kerja rangkap. Kedua karena masih ada perawat yang bekerja di luar kompetensi yaitu belum memiliki sertifikat profesi NERS.

Stres saat bekerja dapat menjadi faktor penyebab menurunkan kinerja seorang perawat. Hal ini terjadi pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lande (2008, hlm. 567) dijelaskan bahwa kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan

di ruang rawat inap Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja masih rendah. Kinerja yang rendah tersebut disebabkan oleh tingkat stres. Simanjorang dalam penelitiannya (2008, hlm. 768) menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Lande dengan menjelaskan bahwa perawat dalam melaksanakan tugasnya di Rumah Sakit Dr. Pringadi Medan mengalami tingkat stres dalam kategori sedang yaitu 59,6%, sehingga perawat belum mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pasien.

Hafid (2014, hlm. 369) dalam penelitiannya tentang hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Syech Yusuf ditemukan bahwa 30% perawat memiliki kinerja yang sudah optimal dan 70% perawat memiliki kinerja yang belum optimal.

Ada empat Rumah Sakit Advent (RSA) yang berlokasi di Indonesia yang menjadi tempat penelitian yaitu RSA Bandung, RSA Medan, RSA Bandar Lampung dan RSA Manado. Keempat RSA ini adalah bagian dari jaringan pelayanan kesehatan "*Adventist Health System Asia*" (AHS/A), yaitu lembaga kesehatan Advent di kawasan Asia Pasifik Selatan, dengan kantor pusat di Cavite, Filipina. AHS/A mengelola lembaga-lembaga kesehatan di 68 negara dengan 65.000 karyawan yang terbagi di 165 Rumah Sakit dan 345 klinik kesehatan. Ada fenomena yang menarik yang menjadi perhatian berbagai pihak di dunia maya terhadap beberapa RSA. Hussein (2008) mengungkapkan kekecewaannya terhadap pelayanan yang diterimanya di RSA Bandar Lampung yang terjadi pada tanggal 3 Januari 2008. Kekecewaannya adalah sehubungan kinerja perawat dan dokter di ruang gawat darurat yang tidak profesional dan terkesan lambat di dalam menangani pasien yang baru, hingga pasien tersebut meninggal. Fenomena yang lain juga terjadi di RSA Medan pada tanggal 13 Desember 2014 yang dilaporkan oleh Irwan di Koran poskota sumatera.com menyatakan bahwa kinerja

RSA Medan tidak maksimal sehingga mengakibatkan pasien demam berdarah tewas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 Desember 2014 dengan sejumlah pasien rawat jalan yang sedang berobat di RSA Bandung, RSA Medan dan RSA Bandar Lampung diperoleh keluhan yang hampir sama. Keluhan yang mereka sampaikan adalah kinerja yang tidak maksimal di instalasi rawat jalan dan rawat inap. Lambatnya pelayanan dimulai saat pasien datang untuk mendaftar, pemeriksaan awal oleh perawat (pemeriksaan tekanan darah, berat badan dan mengukur suhu tubuh) hingga pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter dan proses pendaftaran kamar kalau pasien harus dirawat.

Proses perawat mengambil lembar pendaftaran dari tempat yang sudah ditentukan untuk melakukan proses pemeriksaan awal dan memanggil pasien terkesan lama hingga sekitar 15 menit. Pasien menunggu sebelum dilayani. Kondisi seperti ini terjadi bukan karena banyaknya antrian pasien tetapi karena perawat sedang berbicara santai dengan rekan kerjanya, bahkan ada yang sedang menonton televisi. Kinerja perawat belum maksimal.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis setiap berobat jalan 1 bulan sekali dan pada saat menjaga pasien di RSA yaitu pada bulan Juli 2014 dan pada bulan September 2014, ada beberapa fenomena yang diamati mengenai tidak optimalnya kinerja perawat, yaitu penanganan pasien baru membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 30 menit mulai dari penyerahan status pasien hingga pemanggilan untuk pemeriksaan awal terhadap kondisi pasien. Fenomena lain tampak pada layanan personal saat pasien mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan penyakit dan kebutuhannya, seringkali perawat menjawab dan memberikan pertolongan dengan terburu-buru dan terkesan acuh.

Demikian pula hasil wawancara dengan salah seorang supervisor perawat di RSA menjelaskan mengenai keluhan yang disampaikan melalui kotak saran antara lain menyangkut proses pendaftaran rawat jalan/rawat inap yang berbelit-

belit, sikap perawat yang kurang responsif terhadap permintaan pasien, perawat yang kurang sigap saat melaksanakan tindakan keperawatan dan perawat yang berlaku kasar saat melayani pasien. Dari fenomena-fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perawat di Rumah Sakit masih belum optimal dalam menjalankan tugasnya dan belum memenuhi harapan pasien.

Kinerja telah menjadi konsep yang penting dalam kerangka untuk mendorong keberhasilan Rumah Sakit sebagai sebuah organisasi, terlebih saat Rumah Sakit dihadapkan pada tantangan kompetisi yang semakin ketat. Rumah Sakit yang berhasil merupakan Rumah Sakit dengan individu yang di dalamnya memiliki kinerja yang baik. Menurut Shaw (2015, hlm. 1) dalam artikelnya *Spice Marketing and LinkBlaz Marketing* mengatakan:

“High performance employees see quality as a priority in the workplace. They focus on doing a good job to satisfy clients and customers. They concentrate on improving their skills and take the lead when it comes time to make decisions. These characteristics add to their skills and talent to provide innovation and new development within the company or organization.”

Kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan fokus melakukan pekerjaannya untuk memuaskan pelanggannya, dan pada saat yang sama mereka juga akan meningkatkan kinerja dengan mengembangkan kemampuannya. Bernardin & Russel (2013, hlm. 247) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan yaitu dengan melihat kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan karyawan, seberapa banyak waktu yang digunakan karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya yang telah disediakan oleh perusahaan, pekerjaan dapat diselesaikan tanpa ada fungsi pengawasan.

Apabila kita cermati kembali dari teori dan peneliti-peneliti terdahulu maka akan ditemukan penelitian dengan memposisikan kepribadian, motivasi,

hubungan antar karyawan dan keterikatan karyawan sebagai anteseden dari kinerja.

Robbin & Judge (2014, hlm. 65) menjelaskan bahwa "sejumlah besar bukti menunjukkan bahwa individu yang diandalkan, terpercaya, hati-hati, teliti, mampu merencanakan, mengorganisir, pekerja keras, gigih, dan berorientasi prestasi cenderung memiliki prestasi kerja yang lebih tinggi di pekerjaannya. Pernyataan di atas didukung oleh beberapa penelitian, seperti penelitian yang dilakukan oleh Abdullah dkk (201, hlm. 1735) menyatakan bahwa kepribadian adalah prediktor yang baik bagi kinerja. Extraversi, Sifat hati-hatian, kestabilan emosi, keramahan dan keterbukaan terhadap pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebelumnya variabel yang sama juga diteliti oleh Rothman dkk (2003, hlm. 68) dengan hasil penemuan menunjukkan bahwa kestabilan emosi, extraversi, keterbukaan ke pengalaman dan kehati-hatian terkait dengan kinerja tugas dan kreativitas.

Secara teori, kinerja dalam organisasi dipengaruhi oleh motivasi yang ada dalam dirinya. Semakin termotivasi seorang individu maka kinerjanya akan semakin baik, hal ini ditegaskan oleh Kondalkar (2007, hlm. 100), "*More is the individual motivated better the performance and organization relations.*".

Cara seorang perawat berinteraksi secara substansial akan menentukan sejauh mana kemampuan mereka dapat dimanfaatkan oleh organisasi agar terwujudnya tujuan Rumah Sakit melalui kinerja yang setiap individu akan tunjukkan. Interaksi antar perawat tidak dapat dipisahkan dalam lingkungan organisasi. Itu sebabnya Pascale dalam Hall (2003, hlm. 40) mengungkapkan bahwa hubungan antar karyawan adalah penting dan memegang peranan kunci dalam sebuah ketahanan sebuah organisasi. Menurut (Dachael 2011, hlm. 9) hubungan kerja yang positif membantu mengurangi perputaran karyawan dan meningkatkan kinerja.

Keterikatan karyawan memengaruhi kinerja. Keterikatan karyawan telah menjadi tenaga pendorong perusahaan sepanjang hidupnya. Keterikatan mengacu pada dalam diri manusia yang telah mengakar, menciptakan komitmen yang dalam, menimbulkan kebanggaan dan loyalitas yang tidak mudah untuk diubah (Marciano, 2010, hlm. 40). Seorang perawat yang memiliki keterikatan pada Rumah Sakit dimana ia bekerja akan menjadi aset yang berharga bagi Rumah Sakit karena ia akan memiliki kinerja yang tinggi hal ini ditegaskan Marciano (2010, hlm. 45) bahwa *“The higher the level of engagement, the higher the performance of the business.*

Dari penjelasan di atas maka secara teoritik kepribadian, motivasi, hubungan antar karyawan dan keterikatan karyawan adalah karakteristik yang menarik untuk diteliti Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti kepribadian, motivasi kerja, hubungan antar karyawan, keterikatan karyawan serta pengaruhnya terhadap kinerja perawat RSA di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bedasarkan paparan latar belakang masalah serta beberapa fenomena yang ditemukan di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kepribadian, motivasi, hubungan antar karyawan, keterikatan karyawan serta kinerja pada perawat di Rumah Sakit Advent?
2. Bagaimana pengaruh kepribadian dan motivasi terhadap hubungan antar karyawan pada perawat di Rumah Sakit Advent?
3. Bagaimana pengaruh kepribadian, motivasi dan hubungan antar karyawan terhadap keterikatan Karyawan pada perawat di Rumah Sakit Advent ?

4. Bagaimana pengaruh kepribadian, motivasi, hubungan antar karyawan dan keterikatan karyawan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Advent?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis, mengeksplorasi dan menguji:

1. Gambaran kepribadian, motivasi, hubungan antar karyawan, keterikatan karyawan serta kinerjapada perawat di Rumah Sakit Advent.
2. Pengaruh kepribadian dan motivasi terhadap hubungan antar karyawan pada perawat di Rumah Sakit Advent
3. Pengaruh kepribadian, motivasi dan hubungan antar karyawan terhadap keterikatan karyawan pada perawat di Rumah Sakit Advent
4. Pengaruh kepribadian, motivasi, hubungan antar karyawan dan keterikatan karyawan terhadap kinerja pada perawat di Rumah Sakit Advent

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat dari Segi Teori

Keterikatan karyawan terhadap rumah sakit dan hubungan interpersonal antar karyawan saat dikaitkan dengan kinerja masih kurang di teliti oleh para peneliti, demikian juga buku yang membahas secara rinci tentang keterikatan karyawan dan hubungan interpersonal antar karyawan khususnya di Indonesia masih sangat terbatas. Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat teori bagi siapa saja yang memerlukan. Sebagai sumber pengetahuan bagi guru, dosen, peneliti, materi pembelajaran di universitas-universitas, khususnya di program studi manajemen, sebagai pembandingan saat meneliti pada perusahaan laba, pada karyawan harian, karyawan tetap dan pekerja lainnya dan dapat menjadikan rujukan bagi siapa saja yang memerlukannya.

1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan adalah kinerja organisasi. Kinerja organisasi dapat dibentuk dari kinerja sumber daya. Untuk mendapatkan kinerja sumber daya yang baik perusahaan perlu menerapkan kebijakan-kebijakan kinerja seperti kebijakan sistem numerasi, kebijakan sistem penilaian kinerja karyawan dan sistem pengelolaan kinerja. Walaupun sistem kebijakan itu telah diterapkan di perusahaan, masalah kinerja masih menjadi masalah krusial di perusahaan. Data yang diperoleh dari Wijaya (2015) menyatakan bahwa persentase kinerja karyawan dalam hal melayani konsumennya hanya 3 %, kehadiran karyawan di tempat kerja hanya 4%. Rendahnya kinerja dapat berdampak kepada, pertama, tidak tercapainya tujuan perusahaan, kedua, kerugian bagi perusahaan, menggaji karyawan yang seharusnya di dikeluarkan dari perusahaan. Oleh sebab itu, manfaat dari penelitian ini berguna bagi departemen kepegawaian di RSA sebagai bahan kajian, bahwa kinerja perawat akan meningkat jika mereka memiliki keterikatan terhadap perusahaan kemudian, departemen kepegawaian perlu memperhatikan hal apa saja yang akan menimbulkan motivasi dan keterikatan perawat-perawatnya, mengelolanya dengan baik, memfasilitasinya, sehingga di tahun-tahun berikutnya kinerja perawat akan optimal.

Manfaat penelitian ini juga akan berguna bagi pengelola-pengelola sumber daya manusia (manajer, departemen personalia) di perusahaan-perusahaan agar memfokuskan perhatian kepada karyawan-karyawannya. Mereka memerlukan pencapaian diri, menginginkan kenaikan jabatan dan membutuhkan wadah untuk berafiliasi dengan rekan kerjanya.

1.4.3 Manfaat dari Segi Praktik

Manfaat praktikal yang diperoleh adalah hubungan interpersonal antar karyawan akan memberikan kinerja yang optimal. Pada saat karyawan memiliki

motivasi yang baik, melalui hubungan interpersonal dengan sesama karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat. Artinya, secara praktikal diharapkan pihak-pihak terkait agar 1). memahami cara meningkatkan kolaborasi, sinergi dan koordinasi melalui hubungan interpersonal karyawan, 2). memperkuat hubungan interpersonal karyawan dengan membangun hubungan kerja yang unggul di dalam kekuatan komunikasi, kolaborasi, dan kreativitas.

