

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Hal ini berupaya untuk menjaga keselamatan pasien serta keselamatan masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia rumah sakit. Hal ini juga bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit memerlukan standar untuk mengoptimalkan proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. (Kemenkes RI, 2020)

Rumah sakit menurut WHO (World Health Organization) adalah komponen penting dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Serta mutu pelayanan yang sangat baik tidak bisa dilakukan pengukuran dari segi fasilitas, penampilan fisik, dan secara teknologi saja tetapi juga perilaku serta kinerja dari perawat di rumah sakit menurut (WHO, 2020) dalam (Pangerapan et al., 2018)

Kinerja merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Penampilan hasil karya tidak terfokus pada personal tetapi seluruh jajaran organisasi. Kinerja juga merupakan pencapaian prestasi seorang yang berkenaan dengan seluruh tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk menentukan mutu suatu

organisasi maka kinerja harus dievaluasi. Penilaian kinerja merupakan sebuah evaluasi apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai atau belum dengan uraian tugas yang telah ditentukan. Hal tersebut akan bermanfaat untuk mengukur mutu sumber daya manusia, untuk pengembangan personal sehingga manajemen dapat memperbaiki dan merencanakan sumber daya manusia masa mendatang (Mansur, 2017). Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Setiawan, 2017). Kinerja seseorang yang belum optimal dalam organisasi dipengaruhi oleh 3 (tiga) variabel, yaitu variabel demografi, variabel kerja dan variabel organisasi.



Gambar 1.1 Data Keterlambatan Perawat Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Tahun 2023

Berdasarkan latar belakang tersebut didapatkan kajian masalah yang berisi tentang faktor-faktor keterlambatan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Faktor Internal Demografi

### a. Faktor karakteristik

- 1) Jenis Kelamin : karakteristik biologis yang membedakan individu menjadi laki-laki atau perempuan.
- 2) Usia : Semakin tua usia seseorang maka akan cenderung mengalami penurunan kualitas kerja.
- 3) Lama Bekerja: Perawat baru belum memahami sop dibanding perawat yang lama.
- 4) Pendidikan : Semakin tinggi kemampuan perawat dalam rumah sakit, berarti kualitas pelayanan yang dicapai rumah sakit juga semakin tinggi.
- 5) Motivasi : Memiliki motivasi akan mendorong pekerja untuk menyelesaikan tugas mereka karena mereka merasa bertanggung jawab.
- 6) Presepsi : Dengan adanya persepsi dapat merubah keadaan hidup mereka untuk menjadi lebih baik dengan melakukan sejumlah kegiatan.

## 2. Faktor Rumah Sakit

- a. Tugas: Tugas dapat mempengaruhi beban kerja seperti tugas-tugas yang bersifat fisik, psikologis dan tanggung jawab.
- b. Organisasi: Banyak beban kerja karena terlalu lama waktu bekerja dan istirahat yang kurang.

- c. Lingkungan Kerja: Teman sejawat yang kurang belum bisa diajak kerja sama atau kurang akrab dengan tim.

Penilaian kinerja yang tepat memiliki pengaruh dalam meningkatkan skor kinerja individu perawat, pada akhirnya akan mengubah perilaku seseorang dalam meningkatkan kinerjanya (Bigdeli et al., 2019). Pemberian insentif atau penghargaan berdasarkan asas keadilan dan asas kelayakan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja perawat (Permatasari et al., 2021).

Namun jika penerapan manajemen penilaian kinerja tidak akurat dan transparansi akan rentan terhadap ketidakadilan dan objektivitas sistem dipertanyakan (Madlabana & Petersen, 2020). Maka untuk mencapai keberhasilan tujuan dari penilaian kinerja diperlukan adanya indikator sistem penilaian kinerja yang efektif. Hal ini didukung oleh penelitian Hermawan et al., (2020) yang mengatakan bahwa sebuah organisasi perlu memperhatikan indikator-indikator yang tepat dalam sebuah instrumen penilaian kinerja. Sementara berdasarkan beberapa penelitian penerapan penilaian kinerja didapatkan model instrumen dan cara penilaian kinerja yang digunakan berbeda-beda. Meskipun seharusnya penilaian kinerja perawat berpedoman pada kewenangan klinik keperawatan (Supri et al., 2019).

Sistem penilaian kinerja yang tidak terlaksana dengan baik akan mempengaruhi persepsi perawat terhadap manfaat dari sistem itu sendiri. Perawat akan merasa tidak mendapatkan perhatian dari rumah sakit akan kontribusi mereka terhadap perkembangan Rumah Sakit Mata Masyarakat di Surabaya serta memunculkan persepsi negatif mengenai proses manajemen karir atas promosi

bagi perawat. Salah satu hal yang mempengaruhi motivasi perawat adalah penilaian kinerja yang konsisten. Semakin baik penilaian kinerja yang dilakukan, maka semakin besar motivasi perawat dalam meningkatkan kinerjanya. Pihak manajemen Rumah Sakit sebaiknya memperhatikan kompensasi dan kepuasan kerja karena sangat erat hubungannya dalam meningkatkan motivasi perawat dalam meningkatkan kinerja sehingga sesuai dengan tujuan organisasi (Kalalo et al., 2018).

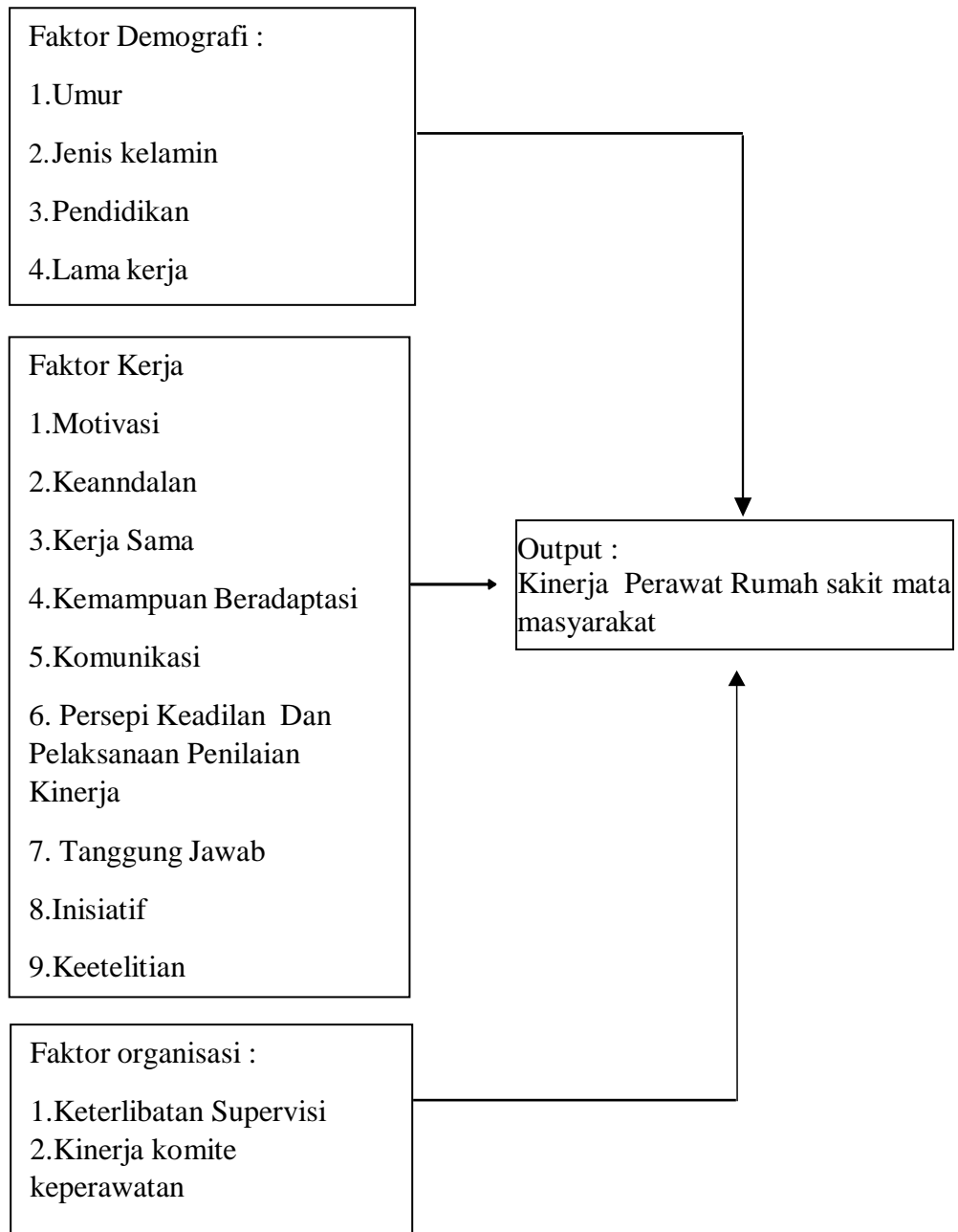
Masalah lain terkait penilaian kinerja juga dianggap belum optimal karena kurangnya umpan balik semua pihak dan dukungan pengembangan manajemen utamanya dalam peningkatan mutu pelayanan (Nuryanti, 2016). Perawat tidak mengetahui hasil penilaian mereka sehingga tidak memiliki pengaruh terhadap kinerjanya (Silaban et al., 2017). Selain itu, lebih dari setengah perawat pelaksana (52%) mengatakan bahwa metode penilaian kinerja perawat di salah satu rumah sakit daerah di Jawa dinilai belum memberikan hasil yang memuaskan karena proses yang dilakukan masih bersifat subjektif dan pengukuran tidak valid atau hasil penilaian dianggap bias dan tidak menunjukkan sesuai hasil yang diharapkan (Sulistyowati, 2012).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi perawat terhadap sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Masyarakat di Surabaya. Instrumen berdasarkan indikator yang digunakan dalam menilai kinerja apakah sudah tepat dan sesuai yang dibutuhkan. Selain itu, salah satu cara untuk mengetahui kesenjangan di bidang manajemen yang dapat dikembangkan untuk peningkatan mutu pelayanan

keperawatan, dibutuhkan evaluasi untuk mengkaji lebih jauh tentang sistem penilaian kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, agar tujuan dari penilaian kinerja yang sebenarnya dapat tercapai, utamanya dalam menilai kinerja perawat agar lebih efektif dan yang dinilai pun merasa puas dengan hasil yang didapatkan.

## **1.2 Kajian Masalah**

Peneliti ingin menganalisis faktor kerja yang berhubungan dengan kinerja perawat terhadap Rumah Sakit Mata Masyarakat di Surabaya. Instrumen berdasarkan indikator yang digunakan dalam menilai kinerja apakah sudah tepat dan sesuai yang dibutuhkan. Selain itu, salah satu cara untuk mengetahui kesenjangan dibidang manajemen yang dapat dikembangkan untuk peningkatan mutu pelayanan keperawatan, dibutuhkan evaluasi untuk mengkaji lebih jauh tentang penilaian kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, agar tujuan dari penilaian kinerja yang sebenarnya dapat tercapai, utamanya dalam menilai kinerja perawat agar lebih efektif dan yang dinilai.



Gambar 1.2 Kajian Masalah

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini adalah hanya meneliti tentang Analisis Faktor Kerja Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di RSMM Jatim.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah tersebut maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana identifikasi faktor Kerja Perawat Di RSMM Jatim (Motivasi, Keandalan, Kerja Sama, Kemampuan Beradaptasi, Komunikasi, Persepsi Keadilan dan Pelaksanaan Penilaian Kinerja, Ketelitian, Tanggung Jawab, Inisiatif.)
2. Bagaimana tingkat Kinerja Perawat Di RSMM Jatim
3. Apakah ada hubungan antara Faktor Kerja dengan Kinerja Perawat Di RSMM Jatim?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan antara Faktor Kerja dengan Kinerja Perawat Di RSMM Jatim

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Mengidentifikasi faktor Kerja Perawat Di RSMM Jatim (Motivasi, Keandalan, Kerja Sama, Kemampuan Beradaptasi, Komunikasi, Persepsi Keadilan Dan



Pelaksanaan Penilaian Kinerja, Tanggung Jawab, Inisiatif, Ketelitian Kinerja perawat RSMM Jawa Timur).

- 2 Mengidentifikasi tingkat Kinerja Perawat Di RSMM Jatim
- 3 Menganalisis hubungan antara Faktor Kerja dengan Kinerja Perawat Di RSMM Jatim.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan yang berharga sehingga bisa memberikan kontribusi bagi perawat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Surabaya.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan perawatan serta dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit mata masyarakat Surabaya.

### **1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

1. Menjalin kerja sama dengan rumah sakit mata masyarakat, sehingga mahasiswa dapat mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi lainnya.
2. Menjadi rujukan ilmu serta referensi di perpustakaan mengenai faktor yang Berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Mata Masyarakat Tahun 2024.