

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan merupakan suatu proses yang berkesinambungan yang mencakup seluruh aspek kehidupan manusia, yang mempunyai tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam proses pembangunan tersebut, peranan pendidikan sangatlah strategis. Pendidikan yang bermutu mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Tanpa pendidikan yang bermutu tidak mungkin tujuan pembangunan sebuah bangsa dapat terwujud dengan baik. Pendidikan bermutu dan pembangunan berkualitas bagaikan dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Salah satu hasil dari pendidikan yang bermutu adalah luarannya bisa terserap pada dunia usaha atau dunia kerja.

Salah satu institusi yang menyerap hasil dari pendidikan bahkan turut serta dalam proses pendidikan adalah rumah sakit. Aset utama sebuah rumah sakit adalah sumber daya manusianya dimana sumber daya terbesarnya adalah perawat, setidaknya berjumlah 60,55% dari seluruh tenaga kerja di rumah sakit di seluruh Indonesia (Ratanto, Mustikasari, & Kuntarti, 2013).

Sistem pelayanan kesehatan di abad 21 ini menghadapi perkembangan yang sangat drastis. Perkembangan ini juga berdampak dan memberikan berbagai tantangan bagi profesi perawat. Beberapa isu penting yang menjadi tantangan profesi perawat di Indonesia, antara lain, peningkatan taraf sosial-ekonomi, pendidikan masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

kedokteran, sampai kesadaran masyarakat akan perlunya pemeliharaan kesehatan (Muthmainnah, Syuhaimie, & Hariyati, 2018). Dinamika masyarakat yang tumbuh dan berkembang serta peningkatan kemampuan diagnostik rumah sakit, merupakan tuntutan peningkatan profesional bagi pelayanan perawat (Markazi-Moghaddam, Kazemi, & Alimoradnori, 2019).

Semua perkembangan yang diuraikan di atas menuntut profesi perawat harus proaktif untuk menyesuaikan diri agar mampu mengimbangi perkembangan tersebut. Suatu cara keperawatan mempertahankan diri sebagai profesi adalah terus menerus mengalami perubahan. Untuk itu perawat harus mempunyai keterampilan menata kehidupan keprofesiannya dalam proses perubahan tersebut. Pada sisi ini institusi pendidikan keperawatan memegang peranan utama untuk melakukan transformasi sistem pendidikannya, tidak hanya bagi mahasiswa yang sedang studi, tetapi juga bagi lulusannya agar mereka mampu bekerja secara profesional. Sedangkan di dunia kerja, di institusi kesehatan seperti rumah sakit, pendidikan dan pelatihan perawat yang berkesinambungan memainkan peran penting dalam proses perubahan ini.

Berkaitan dengan transformasi sistem menghadapi kompleksitas tantangan eksternal di atas, terdapat satu hal mendasar yang perlu diperhatikan, yaitu bahwa tujuan utama pendidikan keperawatan akan tetap sama, dimana perawat harus siap untuk memenuhi kebutuhan pasien yang beragam, berfungsi sebagai pemimpin, dan memajukan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pasien dan kapasitas profesional kesehatan untuk memberikan perawatan pasien yang aman dan berkualitas.

Penilaian kinerja perawat merupakan salah satu proses kontrol untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. (Swansburg & Swansburg, 2002). Dalam Undang-Undang No. 38 tahun 2014 tentang keperawatan dijelaskan bahwa salah satu tugas perawat adalah pemberi asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan adalah rangkaian interaksi perawat dengan klien dan lingkungan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian klien dalam merawat dirinya. Tugas asuhan keperawatan ini dilakukan sesuai dengan standar kompetensi yang telah disepakati secara nasional. Buku yang ditulis oleh Lynn dan LeBon (2011) dan Randle, Coffey, Bradbury (2009) berisikan keterampilan klinis yang menjadi kompetensi seorang perawat. Keterampilan klinis ini terus berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan perkembangan perjalanan penyakit. Oleh karena itu perawat senantiasa dituntut untuk menyesuaikan diri dengan pesatnya perkembangan dan tuntutan eksternal, dengan tetap menjaga tingkat kinerja kompetensi profesionalitasnya yang berorientasi pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Agar tindakan dan pelayanan keperawatan sesuai dengan perkembangan teknologi dan perkembangan penyakit, maka penelitian di bidang keperawatan sangatlah diperlukan. Bukti-bukti empiris yang ditemukan memperkaya pengetahuan dalam keperawatan yang semuanya bertujuan untuk melayani pasien. Perawat harus menjadi pembelajar seumur hidup, mampu melakukan melakukan, mengevaluasi, dan memodifikasi praktik klinis mereka berdasarkan pengetahuan yang muncul dari keperawatan sistematis dan penelitian perawatan kesehatan. (Polit & Beck, 2010).

Walaupun standar dan prosedur asuhan keperawatan sudah tersedia, masih saja terdapat keluhan di masyarakat mengenai kinerja pelayanan perawat yang kurang memuaskan. Persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan sebenarnya sederhana sifatnya, yakni pelayanan dapat disediakan dengan cepat dan sesuai standar (Rudianti et al., 2013).

Tuntutan akan mutu pelayanan yang cepat dan sesuai standar seringkali menimbulkan "kegaduhan" di bangsal rumah sakit (Ku, Phillips, & Fitzpatrick, 2019). Umumnya keluhan-keluhan dari pihak pasien yang merasa tidak puas dengan mutu dan kinerja petugas rumah sakit disampaikan langsung kepada pihak managerial atau bisa juga hanya berupa "surat kaleng", informasi dari mulut ke mulut sampai pada penyebaran berita yang nilai kebenarannya kurang bisa dipertanggungjawabkan (*hoax*).

Berdasarkan data indeks tingkat kepuasan layanan keperawatan di rumah sakit pada triwulan 4 tahun 2010, ditemukan bahwa kinerja perawat masih di bawah standar mutu dari yang ditetapkan (Rudianti, Handiyani, & Sabri, 2013). Artinya, ada kesenjangan antara kinerja perawat dengan standar yang harus dicapai. Masih rendahnya kinerja perawat saat ini dikonfirmasi dengan berbagai kajian di Tuban Jawa Timur (Suhartono, Sulistiawati, & Yunitasari, 2019) dan Sulawesi Tengah (Mua, Hariyati, & Afifah, 2011). Ada beberapa faktor yang menjadi penentu bagi kualitas kinerja perawat poliklinik di rumah sakit, antara lain supervisi, motivasi kerja, penghasilan, hubungan interpersonal (Zahara, Sitorus, & Sabri, 2011), komitmen (Miladiyah, Mustikasari, & Gayatri, 2015) sikap dan kepuasan kerja (Mua, et al., 2011).

Berdasarkan pengamatan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, ditemui adanya kebiasaan sebagian perawat yang tidak tepat waktu baik datang maupun pulang, atau meninggalkan unit kerja tanpa menunggu petugas "aplusan" datang. Juga ditemukan hal-hal seperti masih kurang tertibnya pelaksanaan kegiatan administrasi keperawatan, misalnya pengisian status pasien, pencatatan anamnesa, keluhan dan tanda-tanda (*symptom and sign*), perubahan suhu, denyut jantung atau nadi, pernafasan, diit, pengobatan dan lainnya. Kesemuanya ini merupakan identifikasi bahwa kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou belum optimal seperti harapan masyarakat.

Walaupun panduan melakukan ketrampilan klinis sudah tersedia, tapi mengapa kinerja sebagian perawat belum optimal? Faktor apa saja yang memengaruhi kinerja seorang perawat? Perawat sebagai manusia sosial juga mempunyai kebutuhan, pengharapan yang terkandung dalam hatinya, dan keinginan untuk ikut berkiprah dalam organisasi sehingga eksistensi dirinya diakui. Apakah kebutuhan, cita-cita, dan harapan tersebut terpenuhi lewat pengabdianya sebagai pegawai akan tercermin dari semangat, disiplin, peran serta, dan kesetiaannya pada organisasi. Dalam manajemen keperawatan, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan adalah karena adanya sikap (*attitude*) dan kesadaran yang tumbuh dalam diri perawat untuk mampu bekerja menyelesaikan setiap tugasnya.

Faktor kepuasan kerja juga di kalangan perawat menentukan mutu perawatan yang menjadi faktor citra rumah sakit (Mua et al., 2011). Karenanya untuk memperoleh pelayanan perawatan yang bermutu, diperlukan penerapan

manajemen keperawatan yang baik dan terarah. Manajemen yang memungkinkan perawat merasa puas dalam bekerja. Hal-hal seperti kelayakan imbalan seperti gaji, tunjangan, promosi, dan kesempatan mengembangkan karier, adanya penghargaan dan keadilan, lingkungan kerja yang menunjang, kebijakan institusi, serta pengawasan dan supervisi yang memuaskan merupakan factor-faktor kepuasan yang mendorong seorang perawat bekerja dengan baik.

Pada pengamatan di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, diperoleh kesan adanya keluhan perawat terhadap beban kerja yang berat, peralatan yang kurang memadai, insentif yang kurang layak, dan kesempatan pengembangan karier yang lamban. Adanya kecenderungan sebagian perawat yang ingin pindah ke puskesmas atau instansi lain, perlu dipertanyakan bagaimana dengan kepuasan perawat IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou. Sikap perawat terhadap profesi keperawatan tersebut biasanya timbul sebagai akibat kurangnya pemahaman dan penghayatan suatu profesi sehingga tidak sesuai harapan dan tidak dapat mendatangkan kepuasan kerja seperti gaji/tunjangan yang rendah, pemberian nilai kredit yang kecil, pekerjaan yang kurang menantang, penempatan perawat tidak proporsional dengan tugas-tugas keperawatan dan kemajuan karier yang sering terhambat. Pendapat tersebut bukan hanya menyangkut hak yang diperoleh atas profesi tetapi juga aspek-aspek yang berkaitan dengan kewajiban pelaksanaan tugas, manfaat tugas, dan kegiatan perawat. Padahal pengetahuan mendalam mengenai profesi perawat akan mengarahkan perawat pada suatu pemahaman yang lebih luas mengenai kepuasan kerja yang sepatutnya mereka dapatkan dari jabatan fungsional mereka sebagai perawat.

Berkaitan dengan tugas keperawatan yang merupakan suatu keahlian atas beban kerja, seorang perawat haruslah mempunyai basis teknis dan memiliki otoritas keahlian sesuai standar yang ditetapkan (Naami, Behzadi, Parisa, & Charkhabi, 2014). Sebagai individu yang profesional seorang perawat harus memiliki cara pandang atas kepuasan dirinya dan komitmen jangka panjang terhadap keahlian dan organisasinya (Decramer et al., 2015). Dalam konteks keperawatan, sikap perawat terhadap profesi keperawatan menyangkut pemahaman atau penghayatan terhadap jabatan perawat, pelaksanaan tugas, manfaat tugas, pelaksanaan kegiatan, dan managerial perawat (Stiglic et al., 2018). Dari berbagai pandangan dan pendapat, muncul asumsi sebagian perawat bahwa profesi perawat berbeda dengan profesi lainnya yang bergerak dalam bidang jasa. Dari berbagai pandangan yang berbeda-beda tersebut memunculkan suatu sikap perawat terhadap profesinya yang berbeda-beda juga. Sikap positif dan negatif, baik dan buruk, optimis dan pesimis merupakan perwujudan atau efek dari sikap yang dirasakan pada suatu profesi. Sikap positif akan mendekatkan pada suatu obyek dan sikap negatif akan menjauhkan dari objek. Kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis jabatan perawat oleh organisasi merupakan perwujudan lemahnya penghayatan atas profesi ini.

Dalam pembangunan di bidang kesehatan disadari sepenuhnya bahwa banyak faktor yang memengaruhi terselenggaranya secara baik upaya kesehatan, namun disadari pula bahwa faktor utama yang menentukan adalah aparatur kesehatannya sendiri termasuk di dalamnya adalah perawat. Adanya motivasi,

kondisi kerja yang memuaskan, dan sikap terhadap profesi yang memanusiawikan memungkinkan peran serta dan peningkatan prestasi kerja seorang perawat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

B. Identifikasi Masalah

Terdapat banyak faktor yang memengaruhi kinerja perawat, baik faktor yang datang dari individu itu sendiri, faktor dukungan organisasi dalam hal ini rumah sakit, maupun dukungan manajemen. Faktor individu merupakan kemampuan dan keterampilan dirinya untuk melakukan pekerjaan. Faktor individu ini sangat dipengaruhi oleh motivasi dan etos kerja. Berdasarkan pengamatan di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, ditemui adanya kebiasaan sebagian perawat yang tidak tepat waktu dan masih kurang tertibnya pelaksanaan kegiatan administrasi keperawatan. Hal-hal ini merupakan identifikasi bahwa kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou belum optimal seperti harapan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, perawat membutuhkan dukungan dari rumah sakit dimana ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu

memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas. Pada pengamatan di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, diperoleh kesan adanya keluhan perawat antara lain beban kerja yang berat, peralatan yang kurang memadai, dan insentif yang kurang layak.

Faktor lainnya yang memengaruhi kinerja adalah dukungan manajemen. Kinerja rumah sakit dan perawatnya sangat tergantung pada kemampuan manajerial pimpinannya, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan antar personal yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi perawat, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh perawat untuk bekerja secara optimal.

Di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, diperoleh kesan adanya keluhan perawat terhadap kesempatan pengembangan karier yang lamban. Adanya kecenderungan sebagian perawat yang ingin pindah ke instansi lain. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagaimana dengan motivasi dan kepuasan perawat IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou. Sikap perawat terhadap profesi keperawatan tersebut biasanya timbul sebagai akibat kurangnya pemahaman dan penghayatan suatu profesi sehingga tidak sesuai harapan dan tidak dapat mendatangkan kepuasan.

C. Pembatasan Masalah

Perawat merupakan sumber daya manusia yang memegang peranan sangat penting di rumah sakit. Kinerja perawat sangat menentukan keberhasilan pelayanan rumah sakit. Adapun kinerja perawat dipengaruhi banyak faktor antara lain motivasi kerja, gaya kepemimpinan yang diterima, kepuasan kerja, sikap terhadap

profesinya, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, disain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis, teknis, serta berperilaku. Kinerja ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan serta motivasi. Kemampuan dan keterampilan serta potensi seseorang untuk berbuat dan dapat ditunjukkan dalam bentuk perbuatan yang konsisten. Dengan kata lain, segala penilaian yang menentukan kinerja pada dasarnya berada dalam diri dan juga di luar diri seorang perawat.

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti yaitu hanya pada masalah pengaruh motivasi kerja, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou?
2. Apakah sikap terhadap profesi keperawatan berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou?
5. Apakah sikap terhadap profesi keperawatan berpengaruh tidak langsung

terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan sikap terhadap profesi pada kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sikap terhadap profesi keperawatan terhadap kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja pada kinerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.
5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh tidak langsung sikap terhadap profesi keperawatan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan teoritis: hasil penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama menyangkut objek dan upaya atau cara yang dilakukan berkenaan dengan manajemen organisasi.
2. Kegunaan praktis
 - a. Sebagai masukan bagi Pimpinan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou mengenai kinerja perawat IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou dan faktor-faktor yang memengaruhinya untuk dijadikan dasar penyusunan suatu model pengembangan kinerja melalui peningkatan motivasi, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja dalam model pendidikan dan latihan.
 - b. Sebagai masukan bagi perawat dan institusi pendidikan keperawatan dalam mengembangkan mutu profesi keperawatannya.
 - c. Sebagai tambahan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan pengembangan wawasan keilmuan khususnya tentang pengaruh motivasi kerja, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat.

G. Kebaruan Penelitian

Penulisan disertasi ini dilakukan dengan membandingkan antara objek yang diteliti dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya, baik yang memiliki persamaan maupun perbedaan konseptual pada unsur-unsur yang menjadi kajian penelitian. Berdasarkan hasil membandingkan fenomena yang diteliti dengan penelitian-

penelitian sebelumnya, peneliti menemukan kesenjangan (*gap*). Hasil penelitian untuk mengisi kesenjangan ini merupakan upaya peneliti untuk memberikan sumbangan pada ilmu pengetahuan yang sebelumnya telah ada. Pada upaya inilah terletak unsur kebaruan (*novelty*) dari disertasi ini. Unsur kebaruan dari disertasi ini adalah sebagai berikut:

1. Dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, variabel-variabel yang diteliti secara parsial mempunyai kesamaan namun secara simultan dengan menganalisis pengaruh motivasi, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja bidang keperawatan belum ada penelitian yang sama dengan penelitian ini.
2. Belum pernah dilakukan penelitian serupa dengan lokus RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
3. Metode yang digunakan untuk membuktikan enam hipotesis penelitian, khususnya analisis statistik dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung dan tidak langsung motivasi kerja, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat belum pernah dilakukan sebelumnya.
4. Dari hasil penelitian ini didapatkan suatu model hubungan langsung dan tidak langsung motivasi kerja, sikap terhadap profesi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, Manado.