

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ilmu manajemen sumber daya manusia tetap menjadi fokus penting pada era revolusi industri 4.0. Meskipun revolusi industri membuat manusia dan beberapa pekerjaan tergantikan, namun unsur manusia tetap menjadi penggerak teknologi di semua industri. Salah satu industri yang sangat membutuhkan unsur sumber daya manusia adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa pada hakikatnya Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit yang memiliki perbedaan dengan rumah sakit swasta dan lainnya adalah rumah sakit yang berbasis militer seperti Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto yang sering dikenal dengan singkatan RSPAD Gatot Soebroto merupakan rumah sakit berbasis militer di Indonesia. RSPAD mulai dikenal sejak tahun 1970, yang sebelumnya memiliki nama Rumah Sakit Tentara Pusat (RSTP). RSPAD pada akhir tahun 1983, sudah mulai memberikan pelayanan bagi masyarakat umum. Dengan visi RSPAD Gatot Soebroto “Menjadi Rumah Sakit Berstandar Kepresidenan, Yang Merupakan Kebanggaan Prajurit, Keluarga Besar TNI serta Masyarakat”. Visi ini kemudian diharapkan dapat tercapai dengan salah satu misi yang utama sebagai rumah sakit yaitu “menyelenggarakan layanan unggulan berkelas dunia, dan meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan melalui pendidikan, dan pelatihan serta mengembangkan layanan unggulan berbasis riset”. Salah satu misi yang diharapkan ini yaitu peningkatan kualitas tenaga kesehatan khususnya bagi perawat (*nurse*) di RSPAD Gatot Soebroto.

Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto, tidak hanya dokter, tetapi juga terdiri dari tenaga perawat. Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto ini terdiri

dari keterikatan kerja yang berbeda-beda. Tentu karena RSPAD Gatot Soebroto berbasis militer, maka banyak tenaga kesehatan yang dari militer. Namun menariknya sebagai Rumah Sakit yang berfokus pada layanan kesehatan dan berdaya saing dengan dunia, tentu diperlukan tenaga kesehatan dari non-militer sebagai penunjang. Berikut merupakan data pelayanan berkaitan dengan pelayanan yang dilihat dari waktu tunggu pasien di RSPAD Gatot Soebroto (Tabel 1.1):

Tabel 1.1 Data Waktu Tunggu Pasien RSPAD Gatot Soebroto

No	Kategori	Tahun 2022		Tahun 2023	
	Jawaban	Jumlah	%	Jumlah	%
1	< 30 menit	81.585	59	83	0,03
2	30 - 60 menit	32.784	23	201.692	80,2
3	1 - 2 jam	12.101	9	39.760	15,8
4	2 - 4 jam	12.295	9	9.742	3,87
Jumlah		138,765	100,00	251.277	100,00

Sumber : Evaluasi Layanan RSPAD (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, data waktu tunggu pasien RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2022-2023, menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien di bawah 30 menit, semakin turun. Pada tahun 2022 pasien dengan waktu tunggu <30 menit sebanyak 81.585 pasien, sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 83 pasien saja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pasien yang menunggu lebih dari 30 menit pada tahun 2023. Berdasarkan waktu tunggu 30-60 menit, terjadi peningkatan yang signifikan dari 32.784 pasien menjadi 201.692 pasien. Begitu juga dengan waktu tunggu 1-2 jam meningkat dari 12.101 pasien menjadi 39.760 pasien. Sedangkan waktu tunggu 2-4 Jam menurun dari 12.295 pasien menjadi 9.742 pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada pelayanan waktu tunggu RSPAD pada tahun 2023 dominan pada 30-60 menit. Waktu tunggu pasien meningkat tentu juga harus berkaitan dengan kualitas tenaga perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Productivity* menjadi permasalahan penelitian ini karena pasien harus melewati proses pelayanan yang panjang mulai dari pendaftaran (rekam medis), pendaftaran ke poliklinik sebelum akhirnya diperiksa dokter juga harus diverifikasi oleh para perawat. Alur atau prosedur pelayanan pasien di rumah sakit yang dilakukan perawat di RSPAD Gatot Soebroto cenderung berfokus pada nomor urut pasien, apabila terjadi masalah

pada pendataan atau rekam medik pasien ataupun terdapat pasien yang harus segera ditangani dokter, pasien tentara yang harus ditangani di poliklinik karena ada panggilan tugas maka pasien dengan nomor urut waktu tunggu kebelakang harus menunggu lama, masalah ini akan menyebabkan terjadinya penumpukan pasien. Padahal RSPAD Gatot Soebroto merupakan rumah sakit militer, yang seharusnya para pasien yang urgent khususnya militer harus didahulukan sehingga tidak membuat penumpukan pasien yang mempengaruhi waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien (Time respon) yang tidak sesuai standart dapat memicu kebosanan maupun kemarahan pasien, maka diperlukan tenaga perawat yang bekerja di RSPAD Gatot Soebroto harus dapat mengcommunicationkan dengan baik, situasi, communication yang terjadi sehingga dapat memberikan jawaban dan menenangkan pasien.

Tenaga perawat di RSPAD Gatot Soebroto merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pasien dan operasional rumah sakit. Penilaian kepuasan pasien terhadap Rumah sakit tidak hanya pada dokter yang handal, kinerja tinggi tenaga medis, paramedis maupun tenaga kesehatan lainnya, penilaian mutu dan kepuasan akan dinilai baik oleh pasien apabila memiliki tenaga perawat yang mendukung. Sehingga dapat dikatakan bahwa perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan utama dan penting diperhatikan oleh rumah sakit khususnya RSPAD Gatot Soebroto. Berdasarkan Tabel 1.1, waktu tunggu pasien dikaitkan juga dengan kecepatan perawat untuk memberikan diagnosa awal, mengambil data pasien, dan aktivitas awal sebelum diperiksa oleh dokter. Sehingga kecepatan dalam bekerja khususnya *productivity* perawat menjadi penting untuk mengurangi waktu tunggu pasien yang terjadi.

Produktivitas perawat menjadi salah satu isu penting yang diamati di RSPAD Gatot Soebroto. Hal ini disebabkan oleh karakteristik unik rumah sakit tersebut, yang berbeda dari rumah sakit pada umumnya. Sebagai rumah sakit berstandar kepresidenan dengan basis militer (TNI) yang juga melayani masyarakat sipil, RSPAD Gatot Soebroto menuntut penanganan yang cepat dan tanggap, bahkan jika diperlukan, mendahului proses administrasi demi memastikan pasien segera mendapatkan layanan. Berbeda dengan rumah sakit lain yang cenderung berorientasi pada keuntungan finansial, RSPAD Gatot Soebroto mengedepankan

pelayanan berbasis tugas, tanggung jawab, dan kedaruratan. Dalam konteks ini, produktivitas perawat menjadi faktor krusial dalam memberikan pelayanan awal yang berkualitas. Perawat dituntut untuk mampu memberikan layanan yang menyenangkan, sabar, dan responsif, baik kepada pasien maupun keluarga pasien, sebagai bagian dari komitmen rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan yang unggul.

Sebagai garda terdepan, kepuasan perawat di RSPAD Gatot Soebroto menjadi faktor penting dalam peningkatan *productivity*. Penilaian pasien akan dirasakan pertama kali ketika dilayani seorang perawat. Penelitian Saeed & Waghule (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif terhadap *productivity* karyawan. Ketika perawat merasa puas bekerja maka mereka akan bekerja dengan senang hati, ramah, dan responsif terhadap permasalahan pasien. *Job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto terkadang dapat dilihat secara kasat mata ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat yang puas akan cenderung memberikan pelayanan terbaik mereka, ramah, mudah tersenyum hingga mau bertindak cepat atau *responsive* terhadap pasien. Penelitian Groen & Voordt (2019) meneliti tentang kepuasan karyawan terhadap *productivity*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan berdasarkan fasilitas yang disediakan hanya 38% dapat meningkatkan *productivity*. Berdasarkan penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa kepuasan perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *productivity* kerja mereka. Setiap unit divisi pada RSPAD Gatot Soebroto memiliki fasilitas, kebijakan dan aturan yang mendorong pekerjaannya. Sehingga tidak hanya fasilitas yang diperlukan tetapi *job satisfaction*. perawat dapat disebabkan oleh *work ethics*, *communication*, dan *emotional intelligence*. Para perawat akan nyaman bekerja apabila *work ethics* di RSPAD berjalan sesuai dengan aturan, namun terkadang tindakan di RSPAD Gatot Soebroto memaksa para pekerja untuk bekerja cepat tanpa mempertimbangkan aturan terlebih dahulu tetapi kesehatan atau nyawa pasien. Penelitian yang dilakukan Gheitani, Imani, Seyyedamiri, & Foroudi (2018) menunjukkan bahwa *work ethics* dapat berpengaruh terhadap *job satisfaction*. di industri perbankan. *Work ethics* yang digunakan berkaitan dengan agama Islam atau disebut *islamic work ethics*, yang ternyata menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*..

Berdasarkan penelitian tersebut maka diduga bahwa *work ethics* dapat berpengaruh terhadap kepuasan perawat di RSPAD Gatot Soebroto. *Work ethics* yang ada tentu berkaitan dengan etika profesi sebagai perawat. Meskipun mereka telah melakukan sumpah profesi, tetapi *work ethics* di RSPAD Gatot Soebroto juga tercermin berdasarkan visi, misi dan budaya yang ada. Selain *work ethics*, *communication* juga menjadi faktor penting bagi kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Smith, Patmos, & Pitts (2015) menunjukkan bahwa *communication* merupakan faktor penting dalam menciptakan *job satisfaction*. karyawan. *Communication* dalam penelitian tersebut membahas mengenai penggunaan sistem *communication* yang digunakan dalam menciptakan *job satisfaction*.. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh *communication* terhadap *job satisfaction*.. *Communication* juga menjadi faktor penting dalam membuat kepuasan perawat di RSPAD. Tidak hanya sistem *communication* yang diperlukan, tetapi cara pemberian *communication* (cara berbicara terhadap rekan kerja, atasan, dan bawahan) menjadi salah satu penentu. Para anggota tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto harus sadar bahwa hanya sedikit perawat yang memiliki latar belakang TNI, sehingga cara *communication* terkadang harus ada penyesuaian. Sedangkan terakhir yaitu *emotional intelligence* yang sangat penting berkaitan dengan pola pikir perawat ketika bekerja. Penelitian Lee, Richards, & Washhburn (2019) menunjukkan bahwa pengaruh positif *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*.. *Emotional intelligence* pada perawat RSPAD Gatot Soebroto sangat diperlukan. Dengan adanya *emotional intelligence* tentu mereka perawat tidak hanya dituntut secara kepintaran intelektual, tetapi harus dapat memiliki kepintaran emosi seperti sabar terhadap keluhan konsumen, sabar menghadapi permasalahan selama bekerja, dan dapat menjaga emosi yang stabil ketika bekerja. Sehingga dalam hal ini para perawat tidak boleh mencampurkan masalah pribadi dengan masalah pekerjaan. Penelitian Lee, Richards, & Washhburn (2019) menunjukkan bahwa pengaruh positif *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*.. Perawat yang tidak hanya pintar, tetapi juga memiliki *emotional intelligence* yang tinggi, mereka mudah puas ketika melayani pasien tanpa pamrih. *Emotional intelligence* ini berkaitan dengan cara perawat untuk dapat menahan diri, namun berfokus pada tujuan.

Work ethics dapat berpengaruh terhadap *productivity* (Susminingsih, Asyuti, Maghfiroh, & Munip, 2021). *Work ethics* berkaitan dengan cara kerja para perawat dalam menyelesaikan permasalahan khususnya penyembuhan pasien di RSPAD Gatot Soebroto. Permasalahan *work ethics* ini terjadi akibat banyaknya perawat yang tidak dapat mengikuti cara kerja RSPAD Gatot Soebroto yang berlandaskan militer. RSPAD Gatot Soebroto yang memiliki nilai militer yang kuat berlandaskan cara kerja untuk fokus pada kesehatan dan nyawa pasien. Sedangkan pada perawat yang bukan dari militer lebih mengedepankan standar operasional prosedur (SOP) yang membuat terjadinya waktu tunggu pasien tinggi. *Work ethics* sangat diperhatikan di RSPAD Gatot Soebroto, yaitu dilakukan dengan adanya panduan buku standar pelayanan publik RSPAD Gatot Soebroto. Seluruh pegawai termasuk perawat harus dapat menunjukkan mental kerja profesional yang telah ditetapkan dan menerapkan standar etika profesi di RSPAD Gatot Soebroto.

Communication juga dapat berpengaruh terhadap *productivity* (Johari & Jha, 2021). Cara *communication* setiap individu berbeda-beda. Sehingga terkadang menyebabkan kesalahpahaman dan dapat menyebabkan *productivity* rendah. Pada RSPAD Gatot Soebroto yang berfokus pada nilai militer, tentu *communication* yang disiapkan berfokus pada cepat, tanggap dan terkadang harus bernada tinggi. Para perawat di RSPAD Gatot Soebroto terkadang salah paham akan *communication* yang terjadi sehingga dapat menurunkan *productivity* mereka ketika bekerja. *Emotional intelligence* dapat berpengaruh terhadap *productivity* (Matta & Alam, 2023). *Emotional intelligence* sangat dibutuhkan para perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Perawat di RSPAD Gatot Soebroto harus dapat sabar dan mengelola emosional mereka ketika bekerja sehingga dapat berfokus pada *productivity* dan efektivitas kerja.

Research gap dalam penelitian ini dapat diidentifikasi, salah satunya adalah pada aspek *Das Sollen* atau harapan di RSPAD Gatot Soebroto. Misi yang diharapkan oleh RSPAD adalah menyediakan layanan kesehatan unggulan berkelas dunia yang mengedepankan nilai-nilai responsif, profesional, teruji, handal, serta dilandasi rasa syukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa upaya menciptakan kualitas ini tentu salah satunya adalah harapan akan *nurse* untuk dapat bekerja cepat dan produktif. *Das Sein* / Fakta di RSPAD menunjukkan bahwa perawat cenderung

enggan bekerja jika belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Akibatnya, banyak pasien yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Padahal, dalam konteks militer, khususnya di RSPAD, tindakan cepat dan responsif seharusnya menjadi prioritas utama, dengan pelaksanaan SOP yang dilakukan secara paralel untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sehingga fenomena ini menjadi research gap dalam penelitian ini. Berdasarkan research gap yang telah dipaparkan dan belum pernah adanya penelitian mengenai *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work ethics, Communication, Emotional intelligence* Terhadap *Nurse Productivity* Dimediasi Oleh *Job satisfaction*. Pada Rumah Sakit Angkatan Darat Gatot Soebroto”.

1.2. Pembatasan Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada *productivity* perawat, *work ethics, communication, emotional intelligence*, dan *job satisfaction*.. Sedangkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan hanya di RSPAD Gatot Soebroto. Waktu penelitian, maka penelitian ini hanya dilakukan satu kali dan pada periode waktu tertentu atau dikenal dengan istilah *cross sectional time*. Penelitian ini juga hanya berfokus pada RSPAD Gatot Soebroto, yang artinya belum tentu setiap rumah sakit memiliki permasalahan yang sama terkait *productivity* perawat. Variabel prediktor yang digunakan juga terbatas berdasarkan fakta dan permasalahan yang ada di RSPAD Gatot Soebroto yaitu *work ethics, communication, dan emotional intelligence*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan terkait *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto, maka berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah *work ethics* berpengaruh langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
2. Apakah *communication* berpengaruh langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto?

3. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
4. Apakah *job satisfaction*. berpengaruh langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
5. Apakah *work ethics* berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
6. Apakah *communication* berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
7. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto?
8. Apakah *work ethics* berpengaruh tidak langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*.?
9. Apakah *communication* berpengaruh tidak langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*.?
10. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh tidak langsung terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*.?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berupaya untuk meningkatkan *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto, sehingga untuk menjawab rumusan masalah, maka berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *work ethics* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
2. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *communication* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
3. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *emotional intelligence* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
4. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *job satisfaction*. terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
5. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *work ethics* terhadap *job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
6. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *communication* terhadap *job satisfaction*. perawat di RSPAD Gatot Soebroto.

7. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh langsung *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* perawat di RSPAD Gatot Soebroto.
8. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh tidak langsung *work ethics* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*..
9. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh tidak langsung *communication* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*..
10. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh tidak langsung *emotional intelligence* terhadap *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto melalui *job satisfaction*..

1.5. Signifikansi Penelitian

Manfaat atau signifikansi penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu teoritik dan praktis:

1. Manfaat secara teoritik:

Manfaat teoritik dalam penelitian ini yaitu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan khususnya terkait ilmu manajemen sumber daya manusia. Pada penelitian ini berfokus pada pengembangan penelitian mengenai *productivity* perawat, dengan variabel prediktor *emotional intelligence*, *communication*, dan *work ethics*. Secara teoritik penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti yang tertarik berfokus pada variabel-variabel tertentu seperti *productivity*, *job satisfaction*, *work ethics*, *emotional intelligence*, dan *communication*. Sehingga nantinya penelitian-penelitian terkait variabel ini terus berkembang dan bermanfaat.

b. Akademisi

Sebagai akademisi, penelitian ini memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya terkait dalam upaya meningkatkan *productivity*.

2. Manfaat secara praktis:

Manfaat praktis dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi organisasi khususnya bagi RSPAD Gatot Soebroto. Sehingga dalam penelitian ini berupaya peningkatan *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Pada manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

a. Perawat khususnya di RSPAD Gatot Soebroto

Penelitian ini tentu diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perawat RSPAD Gatot Soebroto, sehingga mereka sadar akan upaya peningkatan *productivity*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan *productivity* mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

b. Pimpinan RSPAD Gatot Soebroto

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pimpinan RSPAD Gatot Soebroto, sehingga dapat memberikan langkah strategis untuk mendorong *productivity* perawat.

1.6. State of The Art

Unsur kebaruan atau *state of the art* dalam penelitian ini yaitu belum ada penelitian yang dilakukan terkait masalah *productivity* perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Sehingga penelitian ini dibangun berdasarkan data empiris atau permasalahan yang dihadapi RSPAD Gatot Soebroto. Selain itu penelitian ini menggunakan penelitian lintas disiplin ilmu yang berkaitan dengan sumber daya manusia, psikologi dan ilmu *communication*. Model yang dibangun dalam penelitian ini bukanlah replikasi dari satu jurnal sehingga dibangun berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dan permasalahan yang ada.

Intelligentia - Dignitas