

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan kegiatan manajemen sekarang ini berkembang sangat pesat, sehingga memaksa organisasi untuk mengadakan perubahan lingkup organisasinya. Perubahan tersebut bertujuan agar organisasi memiliki daya saing, supaya organisasi memiliki daya saing yang kuat, maka perlu diadakan perencanaan dan pengelolaan. Salah satu pengelolaan yang dilakukan oleh organisasi adalah pengelolaan sumber daya manusia, karena pekerjaan pada dasarnya dilakukan oleh manusia meskipun menggunakan alat bantu lainnya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat strategis dan fundamental dalam organisasi. Dibandingkan dengan faktor lain, sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga. Peran sumber daya manusia akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Untuk menjalankan tugas dan

fungsinya sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 4 dan 5 yang tertuang pada UNDANG – UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa rumah sakit mempunyai tugas dan fungsi sebagai penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

Melinda Hospital Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan (rumah sakit), yang dimana menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Melinda Hospital ialah salah satu Rumah Sakit milik Swasta/Lainnya Kota Bandung yang bermodel Rumah Sakit Ibu dan Anak. Tahun 2004 yang lalu dr. Susan Melinda, SpOG seorang dokter spesialis kebidanan dan kandungan, mendirikan sebuah rumah sakit dengan konsep hotel bintang 5 dan galeri seni yang menawarkan fasilitas kesehatan bagi wanita khususnya ibu dan anak dengan nama Melinda Hospital. Dengan bertaraf internasional, rumah sakit yang didirikan 23 Juli 2004 ini dilengkapi dengan tenaga medis yang profesional. Kesehatan adalah kunci utama kecantikan dan kebahagiaan seorang wanita. Dengan tulus Melinda Hospital berkomitmen mewujudkan impian setiap wanita untuk tampil cantik, sehat dan bahagia.

Sebagai rumah sakit yang dikhususkan bagi wanita, Melinda Hospital dibangun agar seluruh wanita dapat mengekspresikan sisi mulianya, baik itu ketika berada di posisi sebagai wanita atau pun sebagai ibu bagi anak-anaknya. Dengan konsep rumah sakit yang unik, akan membuat pasien serta pengunjung merasakan kenyamanan. Melinda Hospital terdiri dari lima lantai dengan kapasitas 33 bed, modern, hemat energi, arsitektur yang minimalis, kamar serta koridor yang luas. Art & Craft Gallery yang dipasang di sepanjang koridor pun akan membuat suasana semakin hangat menyambut siapa pun yang datang ke Melinda Hospital.

Berikut ini adalah data pengunjung beberapa rumah sakit ibu dan anak tipe C di Bandung dan akan ditampilkan berupa tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Pengunjung Rumah Sakit Ibu dan Anak Tipe C Tahun 2017

No.	Jenis Rumah Sakit Ibu dan Anak Tipe C	Total Pengunjung Rumah Sakit Ibu dan Anak / Tahun
1	Melinda Hospital	33.465 Pasien
2	RSIA Limijati	73.647 Pasien
3	RSIA Grha Bunda	34.767 Pasien
4	RSIA Harapan Bunda	42.341 Pasien

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa data pengunjung rumah sakit jika dibandingkan dengan rumah sakit ibu dan anak tipe C lainnya yang berada di Bandung. Maka Melinda Hospital memiliki pengunjung yang sedikit dibandingkan dengan rumah sakit ibu dan anak tipe C lainnya. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang sedikit dan fasilitas yang disediakan rumah sakit yang minim, dan rumah sakit yang lebih spesifik melayani ibu dan anak saja. Rumah sakit dikatakan

baik kualitas apabila data pengunjung yang datang ke rumah sakit ramai pengunjung.

Sehingga alasan pemilihan variabel penelitian dan lokasi penelitian didasarkan pada bukti data empirik melalui pra survei yang menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, moral kerja dan kinerja belum berjalan maksimal dan rumah sakit di kota Bandung yang merupakan pusat kota sehingga terpilihlah rumah sakit yang berada di tengah pusat kota namun memiliki pengunjung yang terbilang belum banyak.

Kinerja individu merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja individu merupakan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi atau unit organisasi.

Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Perilaku yang didasari dengan pengetahuan akan lebih melekat dan langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan. Jadi kinerja yang didasari atas pengetahuan akan lebih optimal. Pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah keterampilan. Pegawai yang memiliki keterampilan baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi. kinerja yang dihasilkan oleh pegawai juga sangat dipengaruhi

oleh keterampilan, semakin terampil pegawai maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan.

Moral merupakan kata yang berasal dari bahasa latin ‘*mores*’, *mores* sendiri berarti adat kebiasaan atau suatu cara hidup. Secara harfiah, istilah moral sebenarnya berarti sama dengan istilah etika, tetapi dalam praktiknya, istilah moral atau moril telah jauh berbeda dari arti harfiahnya. Moral adalah sikap, semangat dan disiplin pegawai terhadap organisasi dan lingkungan kerjanya.

Berikut prasurvei terhadap 20 orang perawat dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan Kinerja Perawat di Melinda Hospital Bandung

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Kualitas Kerja	3	15	9	36	5	15	2	4	1	1	71	100
Kuantitas Kerja	4	20	10	40	3	9	2	4	1	1	74	100
Tanggung Jawab	2	10	8	32	7	21	2	4	1	1	68	100
Kerjasama	6	30	11	44	3	9	0	0	0	0	83	100
Inisiatif	4	20	11	44	4	12	1	2	0	0	78	100
Total											374	500
Rata - Rata											74,8	100
F = Frekuensi N = Frekuensi x skor Jumlah Responden = 20 Skor ideal = jumlah responden x skor tertinggi												

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra survei (2018)

Dilihat dari hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan kinerja perawat diatas berdasarkan nilai baru mencapai 74,8 dari 100. Hal ini menunjukkan kinerja perawat melinda hospital belum optimal pada dimensi–dimensi pernyataan

responden perawat bahwa mengindikasikan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi diperusahaan. Skor terkecil yang didapat yaitu sebesar 68 dengan kategori kurang yaitu pada dimensi tanggung jawab. Hal ini terjadi dikarenakan dalam pengambilan keputusan masih belum melibatkan para perawat dan hanya melibatkan atasan–atasan saja. Hal ini yang menyebabkan perawat belum bisa mengambil keputusan sendiri saat terjadi masalah di tengah–tengah mereka bekerja. Dan pada dimensi serta indikator lainnya dikatakan dalam kategori cukup dan baik. Artinya kinerja perawat belum pada pencapaian tanggung jawab yang maksimal, masih ada hasil kinerja perawat yang menjadi permasalahan terutama pada beberapa dimensi yang berada dalam kategori kurang dan cukup seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab dan inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya dinilai belum mencapai harapan yang diinginkan perusahaan.

Untuk melihat lebih lanjut kondisi awal penyebab penurunan kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung, maka penulis melakukan prasurvei terhadap 20 orang perawat dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
Variabel Penyebab Kinerja Kerja Belum Mencapai Standar

VARIABEL	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Disiplin Kerja	2	10	8	32	8	24	2	4	0	0	70	100
Pengetahuan Kerja	0	0	4	16	9	27	4	8	3	3	54	100
Keterampilan Kerja	0	0	4	16	9	27	6	12	1	1	56	100
Motivasi Kerja	6	30	5	20	3	9	6	12	0	0	71	100
Kompensasi	4	20	9	36	4	12	3	6	0	0	74	100

VARIABEL	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Moral Kerja	0	0	5	20	8	24	7	14	0	0	58	100
Total											383	600
Rata - Rata											64	100
F = Frekuensi N = Frekuensi x skor Jumlah Responden = 20 Skor ideal = jumlah responden x skor tertinggi												

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra survei (2018)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa secara hasil kuesioner prasurevei yang diperoleh bahwa capaian rata – rata keseluruhan baru 64 dari 100 ini menunjukkan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja kerja adalah pengetahuan, keterampilan dan moral kerja. Dari tabel diatas dan penelitian awal menunjukkan bahwa skor total sebesar 383 dengan rata – rata 64. Dimana variabel pengetahuan, keterampilan dan moral kerja berada dibawah rata – rata nilai keseluruhan.

Untuk melihat lebih lanjut kondisi awal pengetahuan perawat di Melinda Hospital Bandung, maka penulis melakukan prasurevei terhadap 20 orang perawat dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 1.4
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan Pengetahuan di Melinda Hospital Bandung

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Pendidikan	5	25	7	28	6	18	1	2	1	1	74	100
Pengalaman	4	20	7	28	6	18	2	4	1	1	71	100
Minat	4	20	8	32	7	21	1	2	0	0	75	100
Total											220	300
Rata - Rata											73	100
F = Frekuensi N = Frekuensi x skor Jumlah Responden = 20 Skor ideal = jumlah responden x skor tertinggi												

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra survei (2018)

Dilihat dari hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan mengenai pengetahuan perawat diatas secara rata – rata baru mencapai 73 dari 100 ini berarti pengetahuan perawat belum memadai. Pada dimensi - dimensi responden perawat bahwa mengindikasikan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi diperusahaan. Skor terkecil yang didapat yaitu sebesar 71 dengan kategori cukup yaitu pada dimensi pengalaman. Hal ini terjadi dikarenakan dalam bekerja perawat masih merasa adanya kekurangan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dianggap sangat penting untuk pegawai perawat dalam ketenangan menjalankan tugasnya. Karena saat pasien banyak secara bersamaan kebutuhan pegawai perawat pun harus seimbang agar pelayanan yang diberikan maksimal dan perawat lainnya dapat bekerja dengan tenang.

Dan menurut hasil prasurevei yang telah dilakukan menyatakan bahwa kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai terhadap pekerjaannya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah untuk tenaga kesehatan. Yaitu tenaga kesehatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR).

Untuk melihat lebih lanjut kondisi awal keterampilan perawat di Melinda Hospital Bandung, maka penulis melakukan prasurevei terhadap 20 orang perawat dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.5 berikut :

Tabel 1.5
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan Keterampilan di Melinda
Hospital Bandung

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Kecakapan	3	15	6	24	7	21	2	4	2	2	66	100
Kepribadian	4	20	8	32	6	18	1	2	1	1	73	100

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Latihan	3	15	4	16	10	30	2	4	1	1	66	100
Total											205	300
Rata - Rata											68	100
F = Frekuensi N = Frekuensi x skor Jumlah Responden = 20 Skor ideal = jumlah responden x skor tertinggi												

Sumber :Hasil Olah Data Kuesioner Pra survei (2018)

Dilihat dari hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan mengenai keterampilan perawat diatas hanya mencapai 68 dari 100 ini menunjukkan bahwa keterampilan perawat belum optimal. Pada dimensi-dimensi responden perawat bahwa mengindikasikan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi diperusahaan. Skor terkecil yang didapat yaitu sebesar 66 dengan kategori cukup yaitu pada dimensi kecakapan dengan pernyataan kecakapan dalam menguasai pekerjaan dan kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik. Hal ini dianggap sangat penting untuk perawat dalam menjalankan tugasnya karena dapat berpengaruh terhadap kinerja perawat dalam menangani pasien.

Untuk melihat lebih lanjut kondisi awal moral kerja perawat di Melinda Hospital Bandung, maka penulis melakukan prasurevei terhadap 20 orang perawat dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.6 berikut :

Tabel 1.6
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan Moral Kerja di Melinda Hospital Bandung

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Sikap Karyawan	4	20	10	40	5	15	1	2	0	0	77	100

DIMENSI	JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N		
Perasaan Seorang Karyawan	3	15	12	48	5	15	0	0	0	0	78	100
Kesediaan Karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya	4	20	11	44	5	15	0	0	0	0	79	100
Keseriusan Saat Bekerja	4	20	10	40	5	15	1	2	0	0	77	100
Total											311	400
Rata - Rata											77,5	100
F = Frekuensi N = Frekuensi x skor Jumlah Responden = 20 Skor ideal = jumlah responden x skor tertinggi												

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra survei (2018)

Dilihat dari hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan mengenai moral kerja perawat diatas secara rata-rata moral kerja berada pada 77,5 dari 100 ini menunjukkan moral kerja belum sesuai harapan. Pada dimensi - dimensi responden perawat bahwa mengindikasikan adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi diperusahaan. Skor terkecil yang didapat yaitu sebesar 77 dengan kategori cukup yaitu pada dimensi keseriusan dalam bekerja dan sikap karyawan. Hal ini terjadi dikarenakan dalam bekerja perawat masih ada saja beberapa sebagian perawat yang kurang serius dalam melakukan pekerjaannya sebagai perawat. Sebagai contoh yaitu pada penerapan standar prosedur operasional yang sudah ditetapkan pemerintah dan rumah sakit dalam pengisian rekam medis pasien dan yang kini terjadi masih saja ada yang tidak mengisi rekam medis sebagai perawat.

Berdasarkan data sekunder yang penulis dapatkan dari perusahaan tersebut menemukan indikasi bahwa terjadi penurunan dan kenaikan kinerja perawat. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja perawat maka dapat dilihat berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja yang diperoleh dari Melinda Hospital Bandung pada tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Sistem Manajemen Kinerja Melinda Hospital Bandung

Klasifikasi	Rentang nilai SMK
A = Baik Sekali	>100
B+= Baik +	>97,5 – 100
B = Baik	>92,5 – 97,5
B- = Baik -	>85–92,5
C = Cukup	>70 – 85
D = Kurang	>55 – 70
E = Nihil	<55

Penulis menggunakan rekapitulasi penilaian kinerja perawat yang berlaku diperusahaan tersebut untuk mengetahui kinerja perawat pada penilaian kinerja.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Melinda Hospital Bandung dan sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, dan Moral Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Melinda Hospital Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Sesuai dengan latar belakang, maka masalah-masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pengalaman kerja perawat yang bekerja di rumah sakit
2. Kurangnya kecakapan dalam menguasai pekerjaan dan kemampuan dalam melatih diri untuk lebih baik
3. Kurangnya keseriusan perawat dalam bekerja
4. Pengambilan keputusan masih belum melibatkan para staff perawat

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan perawat di Melinda Hospital Bandung.
2. Bagaimana keterampilan perawat di Melinda Hospital Bandung.
3. Bagaimana moral kerja perawat di Melinda Hospital Bandung.
4. Bagaimana kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan dan moral kerja terhadap kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengetahuan perawat di Melinda Hospital Bandung.
2. Keterampilan perawat di Melinda Hospital Bandung.
3. Moral kerja di Melinda Hospital Bandung.
4. Kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung.
5. Besarnya pengaruh pengetahuan, keterampilan, moral kerja terhadap kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun praktis kepada pihak-pihak yang membutuhkan referensi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori mengenai pengetahuan, keterampilan dan moral kerja terhadap kinerja perawat untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kajian sumber daya manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya mengenai tingkat pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan moral kerja terhadap kinerja perawat di Melinda Hospital Bandung.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen mengenai pengetahuan, keterampilan dan moral kerja kepada perawat untuk meningkatkan kinerja karyawan di Melinda Hospital Bandung.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.

4. Kegunaan Akademis

Mampu menghasilkan suatu referensi yang berguna bagi lingkungan kampus Universitas Pasundan. Juga diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.