

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan. Salah satunya persaingan di dunia usaha terlebih dalam bidang jasa yaitu jasa di bidang kesehatan yang mayoritas di rumah sakit, karena saat ini rumah sakit di tuntut untuk menjalankan usaha secara efektif dan efisien agar tetap eksis berdiri dan tidak kalah dalam bersaing dengan rumah sakit lain yang sejenis sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi 24 jam sehari.

Rumah sakit membuat pemisah terhadap pelayanan pasien yaitu pemisah terhadap pelayanan pasien yang memerlukan penanganan *emergency*, *non emergency* dan yang diopname. Sejalan dengan amanat pasal 28 H ayat (1) UUD RI Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Selanjutnya yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan atau masyarakat (Pasal 1 butir 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan). Secara eksplisit salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Hal ini sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dengan demikian menurut UU No 44 Tahun 2009 tugas utama rumah sakit adalah memberi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan perorangan adalah setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Penanganan pada pelayanan tersebut dilaksanakan oleh pekerja kesehatan rumah sakit.

Berdasarkan Pemenkes (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 56 tahun 2014, rumah sakit dibagi menjadi dua, yakni :

1. Rumah Sakit Umum (rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit).
2. Rumah Sakit Khusus (rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit atau khususan lainnya).

Pelayanan yang diberikan rumah sakit umum meliputi pelayanan medik, kefarmasian, keperawatan dan kebidanan, penunjang klinik, nonklinik, serta rawat inap. Rumah sakit umum memiliki tipe atau kelas yaitu kelas A,B,C, dan D. Berikut perbedaan rumah sakit dilihat dari jumlah sumber daya manusia (SDM) yaitu Medik, Kefarmasian, Keperawatan, Kesehatan dan Non Kesehatan.

**Tabel 1.1**  
**Klasifikasi Rumah Sakit**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Medik</b>	18 dokter umum untuk pelayanan medik dasar dan memiliki kapasitas lebih dari 1.000 tempat tidur.	12 dokter umum untuk pelayanan medik dasar dan memiliki kapasitas 500-1.000 tempat tidur.	9 dokter umum untuk pelayanan medik dasar dan memiliki kapasitas 100-500 tempat tidur.	4 dokter umum untuk pelayanan medik dasar dan memiliki kapasitas kurang dari 100 tempat tidur.
<b>Kefarmasian</b>	36 apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian	33 apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian	20 apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian	5 apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian
<b>Keperawatan</b>	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit
<b>Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan</b>	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit	Disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit

Sumber: PERMENKES No. 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanannya, yaitu:

1. Rumah Sakit Kelas A, yaitu rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dan subspecialistik yang luas dengan kapasitas lebih dari 1.000 tempat tidur.
2. Rumah Sakit Kelas B, yaitu rumah sakit yang melaksanakan pelayanan medik spesialisik dan subspecialistik terbatas dengan 500-1.000 tempat tidur.
3. Rumah Sakit Kelas C, yaitu rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan medik spesialis dasar dengan kapasitas 100-500 tempat tidur.
4. Rumah Sakit Kelas D, yaitu rumah sakit umum yang mempunyai pelayanan medik dasar dengan kapasitas tempat tidur kurang dari 100.

Sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit sangat membantu menentukan keberhasilan pelayanan rumah sakit itu sendiri, adapun data yang diperoleh penulis pada tahun 2017 berikut jumlah Rumah Sakit yang ada di Jawa Barat :

**Tabel 1.2**  
**Rumah Sakit di Jawa Barat**

No	Kota/ Kabupaten	Jumlah
1.	Bandung	34
2.	Bogor	31
3.	Cirebon	17
4.	Tasikmalaya	14
5.	Depok	13
6.	Bekasi	11
7.	Karawang	8
8.	Purwakarta	8
9.	Subang	8
10.	Garut	6
11.	Kuningan	6
12.	Cianjur	5
13.	Ciamis	5
14.	Sukabumi	5
15.	Sumedang	5
16.	Majalengka	5
17.	Indramayu	4
<b>Total</b>		<b>185</b>

Sumber: <https://jabarprov.go.id/index.php/pages/id/380>

Berdasarkan tabel data diatas dan berdasarkan jumlah rumah sakit Kabupaten Indramayu berada di peringkat paling bawah dengan jumlah rumah sakit yang masih sedikit yaitu 4 rumah sakit, alasan penulis memilih Kabupaten Indramayu untuk dijadikan objek penelitian adalah daerah Indramayu mempunyai potensi masalah kesehatan yang cukup kompleks. Migrasi penduduk yang dinamis terkait dengan banyaknya penduduk yang mencari pekerjaan di Jakarta maupun sebagai TKW/TKI semakin mempertinggi risiko keluar-masuknya penyakit Sebagai daerah yang dilalui jalur lalu-lintas kendaraan antar kota di pulau jawa

(Jalur Pantura) yang sangat panjang, mempunyai dampak yang sangat besar terhadap keluar-masuknya penyakit menular. Dampak lain adalah dengan banyaknya kendaraan yang lewat, akan menyebabkan kualitas udara khususnya di kawasan pantura menjadi rendah karena tingginya kandungan emisi bahan bakar kendaraan. Berikut merupakan data jumlah rumah sakit yang berada di Kabupaten Indramayu, diantaranya yaitu:

**Tabel 1.3**  
**Data Rumah Sakit di Kabupaten Indramayu**

Rumah Sakit						
Nama RS	Jenis	Kelas	Direktur	Alamat	Email	Fasilitas
RSUD Indramayu	RSU	B	dr. Hj. Lisfayeni, MM	Jl. Murah Nara No. 7 Sindang Indramayu	<a href="mailto:rsudkabindramayu@yahoo.co.id">rsudkabindramayu@yahoo.co.id</a>	257
RSU Bhayangkara Indramayu	RSU	C	AKBP drg. Iwan Syah, Sp. Ort	Jl. Raya Pantura Km. 73-75 Losarang-Indramayu	<a href="mailto:simrmbhayangkaraindramayu@gmail.com">simrmbhayangkaraindramayu@gmail.com</a>	64
RSU Permata Medical Center	RSU	C	dr. H. Mas'ud Hanafiah	Jl. Raya Panyindangan Wetan Indramayu	<a href="mailto:rsu_pmc_im@yahoo.co.id">rsu_pmc_im@yahoo.co.id</a>	54
<b>RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol</b>	<b>RSU</b>	<b>C</b>	<b>dr. Kurniawan</b>	<b>Jl. Raya Patrol Km. 46 Patrol Inramayu</b>	<b><a href="mailto:rsud_pantura@yahoo.co.id">rsud_pantura@yahoo.co.id</a></b>	<b>50</b>

Sumber: <http://sirs.yankes.kemkes.go.id>

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa yang menjadi objek penelitian penulis yaitu Rumah Sakit Umum Daerah M.A. Sentot Patrol Kabupaten Indramayu dengan tipe kelas C. Alasan penulis memilih objek penelitian di rumah sakit ini adalah sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Indramayu yaitu Visi: Terwujudnya Masyarakat Indramayu Yang Religius, Maju, Mandiri, Sejahtera Serta Terciptanya Keunggulan Daerah. Dengan salah satu misinya: Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Berbasis Ajaran Agama, Ilmu Pengetahuan,

Teknologi (Iptek) Dan Budaya Lokal, yang menjadi permasalahannya adalah tidak diungkit masalah kesehatan padahal aspek kesehatan sangatlah penting bagi pertumbuhan suatu daerah. Permasalahan selanjutnya yaitu: belum optimalnya pembinaan pola hidup bersih dan sehat pada masyarakat, rendahnya derajat kesehatan lingkungan dan rendahnya kualitas dan keterjangkauan, serta kurang meratanya pelayanan kesehatan. Rumah sakit dengan tipe kelas C dan dengan fasilitas yang ada di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol ini lebih rendah dibandingkan dengan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit lain yang ada di kabupaten Indramayu, salah satunya fasilitas tempat tidur yang dimiliki RSUD Pantura M.A Sentot Patrol yaitu 50 tempat tidur ini masih banyak perlu dibenahi terutama pada kinerja perawatnya.

Keberhasilan suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, berdasarkan Pasal 12 UU tahun 2009 tentang rumah sakit, sumber daya manusia terdiri dari tenaga medis, penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit dan tenaga non kesehatan. Sebuah perusahaan membutuhkan pengelolaan yang baik dalam menjaga dan mengatur sumber daya manusia untuk dapat membantu mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan sangat dipengaruhi juga oleh kinerja dari masing-masing individu pegawai ataupun anggotanya.

Pekerja kesehatan rumah sakit yang terbanyak adalah perawat yang berjumlah 60% dari tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. Perawat merupakan salah satu pekerja kesehatan untuk mendapatkan tanggapan, informasi serta jawaban yang selalu ada di setiap rumah sakit dan merupakan ujung tombak

pelayanan kesehatan rumah sakit. Berdasarkan UU No 38 2014 tentang keperawatan, pengertian keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Perawat rumah sakit bertugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat. Sebuah perusahaan ataupun organisasi harus mampu mengembangkan sumber daya yang ada agar berhasil dalam meraih visi dan misi perusahaan. Setiap perawat di rumah sakit khusus dan di rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan wajib memenuhi standar pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Khusus yang berlaku secara nasional.

Keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh perawat masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Sorotan terhadap kinerja perawat merupakan masalah yang harus segera ditanggulangi, sebab pelayanan keperawatan menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Kinerja yang jelek akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas.

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Peran ini disebabkan karena tugas perawat mengharuskan kontak paling lama dengan pasien. Perawat juga harus memenuhi standar kebutuhan dalam bekerja. Perawat yang memenuhi standar kebutuhan di sini mempunyai banyak arti yaitu, pertama memenuhi standar dalam arti kuantitasnya atau jumlah perawat yang dibutuhkan sesuai dengan kapasitasnya. Sudah barang tentu untuk dapat terlaksananya tugas seorang

perawat dengan baik harus didukung dengan tepat guna dalam menangani sejumlah kasus yang ada di tempat atau bagian tersebut. Yang kedua memenuhi standar dalam arti kata kualitasnya yang qualified, artinya mutu kerja dari perawat tersebut benar-benar dapat diandalkan dalam menangani berbagai kasus yang terjadi di tempat tugas. Berbagai perilaku perawat yang ada saat ini dijumpai masih ada perawat yang sering datang terlambat masuk kerja, ada perawat yang bersikap pasif terhadap pekerjaannya, ada perawat yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya dan masih ada sebagian perawat yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah.

Kondisi diatas menimbulkan permasalahan bagi atasan dan rumah sakit masih ada lagi yang harus dipertimbangkan oleh seorang manajer personalia yaitu stres kerja yang dialami oleh perawat. Oleh karena itu, perlu diciptakan suatu kondisi yang dapat memberikan kepuasan kebutuhan perawat, mengingat bahwa stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang dimaksud masih menjadi penghalang dalam mencapai kinerja perawat yang diharapkan.

Kinerja menurut Mangkunegara (2014:67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Kinerja juga diartikan sebagai aksi dan perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang dapat memberikan kontribusi untuk terciptanya tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan. Apabila kinerja perawat tidak sesuai yang diharapkan, tingkat absensi serta ketidakhadiran perawat tinggi, dapat dipastikan terdapat suatu masalah yang bersangkutan dengan perawat dan akan berdampak pada penurunan kinerja perusahaan.

Seorang perawat dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik jika dapat memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh rumah sakit dengan



baik. Kinerja pada suatu organisasi dapat ditingkatkan dengan menempuh beberapa cara misalnya dengan memperhatikan stres kerja, disiplin kerja, kompensasi yang layak, lingkungan kerja, kepuasan kerja serta konflik kerja (Robert L. Mathis diterjemahkan oleh Jimmy Sadeli, 2015: 78).

Peningkatan kinerja perawat akan membawa kemajuan bagi rumah sakit ataupun organisasi. Karena jika kinerja perawatnya semakin meningkat maka operasional rumah sakit akan semakin baik pula, rumah sakit sadar betul akan nilai investasi perawat sebagai suatu sumber daya manusia. Dimana untuk mengumpulkan tenaga kerja yang baik tidaklah suatu hal yang mudah, terlebih lagi dalam mempertahankan tenaga kerja yang sudah ada. Oleh sebab itu rumah sakit harus memprioritaskan untuk menemukan, mempekerjakan, motivasi dan mengembangkan perawat.

Tentunya memiliki perawat dengan kinerja yang sangat baik dapat memudahkan atasan rumah sakit ke tingkat selanjutnya. Namun, apa yang perlu anda lakukan jika kinerja perawat anda kurang baik sehingga memperlambat pekerjaan dalam pelayanan rumah sakit. Kinerja perawat tidak selalu dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, oleh karena itu ada baiknya atasan rumah sakit mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Untuk melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat pada RSUD Pantura M.A Sentot Patrol.

Penulis melakukan pra-survei terhadap 30 orang perawat untuk mengetahui variabel-variabel apa saja menurut responden yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja, berikut hasil pra-survei sebagai berikut:

Tabel 1.4

**Hasil Pra-Survei Kinerja Perawat RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol**

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Rata-rata
1.	Kualitas Kerja	0	2	2	15	11	55	1,83
2.	Kuantitas Kerja	1	2	2	14	11	58	1,93
3.	Tanggung Jawab	0	3	5	7	15	56	1,86
4.	Kerjasama	0	4	3	15	8	63	2,10
5.	Inisiatif	0	0	5	15	10	55	1,83
<b>Skor Rata-rata Kinerja Perawat</b>								<b>1,91</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden</b> <b>Jumlah Rata-rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Pertanyaan</b>								

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Dapat dilihat dari tabel 1.4 hasil pra-survei yang dilakukan kepada 30 responden di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol diatas bahwa kinerja perawat di rumah sakit tersebut mempunyai masalah karena hasil pra-survei banyak perawat yang memberikan jawaban negatif dari 5 dimensi kinerja yang terdapat pada kinerja perawat dapat dikatakan tidak baik. Yang terdapat masalah digolongkan dengan pemilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), dan Kurang Setuju (KS). Skor rata-rata tersebut masih kurang sempurna atau dikatakan tidak baik. Penulis melakukan pra-survei di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol pada

tanggal 15 April 2019 kepada 30 Perawat. Pra-survei ini dilakukan agar mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan kinerja perawat. Di bawah ini penulis menyajikan hasil pra-survey yang telah dilakukan pada tabel 1.5

**Tabel 1.5**

**Hasil Kuesioner Pra-Survei Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat**

No.	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Rata-rata
1.	Stres Kerja	Beban Kerja	0	0	5	12	13	52	1,73
		Konflik Peran	1	1	9	9	10	64	2,13
		Ambiguitas Peran	0	2	5	12	11	58	1,93
<b>Skor Rata-rata Stres Kerja</b>								<b>1,93</b>	
2.	Disiplin Kerja	Pengukuran waktu secara efektif	7	6	5	8	4	94	3,13
		Tanggung Jawab dalam pekerjaan	4	12	2	7	5	93	3,10
		Absensi	5	5	10	3	7	88	2,93
<b>Skor rata-rata Disiplin Kerja</b>								<b>3,05</b>	
3.	Kompensasi	Gaji	0	0	8	12	10	58	1,93
		Bonus	0	6	10	9	5	77	2,56
		Fasilitas	2	4	7	8	9	72	2,40
		Penghargaan	5	9	6	6	4	95	3,16
		Tunjangan	4	14	8	4	0	108	3,60
<b>Skor rata-rata Kompensasi</b>								<b>2,73</b>	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Lanjutan Tabel 1.5

No.	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Rata- rata
4.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	0	2	6	10	12	58	1,9
		Lingkungan Kerja Non Fisik	2	10	9	9	0	95	3,1
<b>Skor Rata-rata Lingkungan Kerja</b>									<b>2,50</b>
5.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri ( <i>work it self</i> )	0	5	2	13	10	62	2,06
		Gaji/upah	0	2	4	11	13	55	1,83
		Supervisi	1	6	7	8	8	74	2,46
		Rekan Kerja	2	6	8	8	6	80	2,66
<b>Skor Rata-rata Kepuasan Kerja</b>									<b>2,25</b>
6.	Konflik Kerja	Konflik dalam diri seseorang	3	1	12	9	5	78	2,60
		Konflik antar individu	5	15	8	2	0	113	3,76
		Konflik antar anggota kelompok	2	7	8	9	4	84	2,80
		Konflik antar kelompok	4	10	8	6	2	98	3,26
Skor Rata-rata Konflik Kerja									3,10
<b>Jumlah Rata-rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Pertanyaan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden</b>									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Berdasarkan data pra-survei diatas pada tabel 1.5 kepada 30 responden atau perawat bahwa terdapat tiga variabel yang bermasalah dan yang mempengaruhi kinerja perawat RSUD Pantura M.A Sentot Patrol. Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat berdasarkan hasil pra-survei kepada 30 responden hasil rata-rata 1.93 stres kerja, kepuasan kerja dengan hasil rata-rata 2.25, dan faktor yang

mempengaruhi kinerja yang terakhir adalah lingkungan kerja dengan hasil rata-rata 2.50. Tiga faktor tersebut mempunyai hasil dengan rata-rata terendah dibawah 3,00.

Dari hasil pra-survei yang telah dilakukan terhadap kinerja perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol, tergambar fenomena bahwa kinerja perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu bermasalah.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra-Survei Stres Kerja RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu**

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
		SS (5)	S (4)	K S (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Rata - rata
1.	Beban Kerja	0	0	5	12	13	52	1,73
2.	Konflik Peran	1	1	9	9	10	64	2,13
3.	Ambiguitas Peran	0	2	5	12	11	58	1,93
<b>Skor Rata-rata Stres Kerja</b>								<b>1,93</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden</b> <b>Jumlah Rata-rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Pernyataan</b>								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Berdasarkan tabel 1.6 rata-rata stres kerja secara umum adalah mempunyai hasil 1.93 hasil tersebut dapat dikatakan rendah. Hasil pra-survei yang dilakukan kepada 30 responden atau perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol yaitu menyatakan bahwa perawat merasa tuntutan tugas di rumah sakit terlalu banyak sehingga perawat merasa stres dalam bekerja. Selain dari pra-survei diatas,

peneliti melakukan wawancara, yaitu bahwa stres kerja yang dialami oleh perawat di RSUD PaM.A. Sentot Patrol Indramayu dikarenakan adanya tuntutan tugas yang tinggi dan tekanan kerja serta banyaknya instruksi dari atasan menjadikan iklim rumah sakit tidak kondusif.

Beban kerja yang di tanggung oleh perawat yaitu dalam 1 shift kerja terdiri 2 perawat menangani 6 pasien dari jumlah 26 pasien yang dirawat inap dalam satu ruangan yang seharusnya 1 perawat 2 pasien karena perawat bisa membantu proses penyembuhan pasien. Belum lagi perawat harus mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat agar tidak terjadi kesalahan. Oleh sebab itu faktor stres kerja sangat mempengaruhi kinerja perawat pada RSUD M.A. Sentot Patrol.

Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat berikutnya adalah kepuasan kerja. Berikut hasil pra-survei yang diperoleh mengenai kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra-Survei Kepuasan Kerja RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu**

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan						
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Jumlah Skor	Rata-rata
1.	Pekerjaan itu sendiri ( <i>work it self</i> )	0	5	2	13	10	62	2,06
2.	Gaji/upah	0	2	4	11	13	55	1,83
3.	Supervisi	1	6	7	8	8	74	2,46
4.	Rekan Kerja	2	6	8	8	6	80	2,66
<b>Skor Rata-rata Kepuasan Kerja</b>								<b>2,25</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden</b> <b>Jumlah Rata-rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Pernyataan</b>								

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Berdasarkan tabel 1.7 hasil pra-survei Kepuasan Kerja yang memberikan jawaban negatif atau dapat dikatakan tidak baik yang terdapat masalah digolongkan berdasarkan pemilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), dan Kurang Setuju (KS). Skor rata-rata dari Kepuasan Kerja yaitu 2,25. Dapat dikatakan bahwa hasil skor rata-rata tersebut masih kurang sempurna atau masih dianggap rendah.

Selain hasil pra-survei diatas, peneliti melakukan wawancara yaitu bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya perawat masih belum puas dengan kondisi kerja, merasa tidak nyaman karena tata ruang rumah sakit yang masih belum tertata, serta dan gaji yang di dapatkan tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat berikutnya adalah lingkungan kerja. Berikut hasil pra-survei yang diperoleh peneliti mengenai Lingkungan Kerja adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra-Survey Lingkungan Kerja RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu**

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Lingkungan Kerja Fisik	0	2	6	10	12	58	1,9
2.	Lingkungan Kerja Non Fisik	2	10	9	9	0	95	3,1

<b>Skor Rata-rata Lingkungan Kerja</b>	<b>2,50</b>
<b>Jumlah Skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan</b> <b>Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden</b> <b>Jumlah Rata-rata Skor = Jumlah Skor : Jumlah Pernyataan</b>	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis (2019)

Berdasarkan tabel 1.8 hasil pra-survei Lingkungan Kerja yang memberikan jawaban negatif atau dapat dikatakan tidak baik yang terdapat masalah digolongkan berdasarkan pemilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), dan Kurang Setuju (KS). Skor rata-rata dari Kepuasan Kerja yaitu 2,50. Dapat dikatakan bahwa hasil skor rata-rata tersebut masih kurang sempurna atau masih dianggap rendah.

Selain dari hasil pra-survei diatas, peneliti melakukan wawancara yaitu bahwa lingkungan kerja fisik yang berupa kenyamanan ruangan, dan fasilitas perawat bekerja masih dirasakan kurang.

Perawat juga harus memenuhi standar kebutuhan dalam bekerja. Perawat yang memenuhi standar kebutuhan di sini mempunyai banyak arti yaitu, pertama memenuhi standar dalam arti kuantitasnya atau jumlah perawat yang dibutuhkan sesuai dengan kapasitasnya. Sudah barang tentu untuk dapat terlaksananya tugas seorang perawat dengan baik harus didukung dengan tepat guna dalam menangani sejumlah kasus yang ada di tempat atau bagian tersebut. Yang kedua memenuhi standar dalam arti kata kualitasnya yang qualified, artinya mutu kerja dari perawat tersebut benar-benar dapat diandalkan dalam menangani berbagai kasus yang terjadi di tempat tugas. Stress yang dihadapi perawat di dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.



Salah satu yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu stres kerja yang dialami oleh perawat ditempat kerjanya. Stress yang berkelanjutan dan individu tidak dapat beradaptasi dengan baik akan menjadi stress yang dapat menyebabkan gangguan fisik, mental, sosial, dan sepiritual. Stress adalah suatu keadaan yang dihasilkan oleh perubahan dalam lingkungan yang sebagai tantangan atau ancaman dan atau merusak terhadap keseimbangan dinamik seseorang. Permasalahan-permasalahan yang dialami perawat tersebut tentunya jika tidak diatasi dengan cepat maka semakin lama akan menjadi tekanan-tekanan yang dapat menimbulkan stres dalam bekerja.

Stres kerja memiliki bermacam dampak berupa gejala-gejala yang dialami oleh individu yaitu berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala fisiologis berkaitan dengan pengaruh terhadap kesehatan fisik perawat seperti perubahan metabolisme, sakit kepala, dan peningkatan tekanan darah. Gejala psikologis berkaitan dengan dampak keadaan psikis perawat seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, cepat timbul rasa bosan, ketidakpuasan, dan menunda-nunda pekerjaan. Pada gejala perilaku, stres kerja mengarah pada perubahan produktivitas perawat, absensi, dan tingkat keluar masuknya perawat. Stres kerja yang dialami oleh perawat tentunya sangat berdampak buruk bagi organisasi karena kinerja yang dihasilkan menurun.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak suka para tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Selain stres kerja dan kepuasan kerja, hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja perawat adalah lingkungan kerja, karena lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam menciptakan kinerja perawat yang optimal. Lingkungan kerja mempunyai

pengaruh langsung terhadap perawat didalam menyelesaikan pekerjaannya yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Rumah sakit senantiasa untuk selalu melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme perawat. RSUD Pantura M.A Sentot Patrol Indramayu yaitu salah satu Rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Indramayu yang berwujud RSU, dinaungi oleh pemda kabupaten. RSUD Pantura M.A Sentot Patrol merupakan rumah sakit tipe C. Rumah sakit tersebut merupakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat kabupaten di wilayah Indramayu Barat jumlah perawat yaitu 175 perawat, banyaknya pasien dan kurangnya perawat dalam pelayanannya menjadi faktor utama stres kerja yang tinggi serta penurunan kinerja berakibat pada rasa kepuasan pasien dan keluarga,serta lingkungan kerja pada perawat sendiri dimana hal tersebut akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit.

Banyak peneliti yang telah malakukan penelitian tentang kinerja perawat yang di dipengarui oleh bebepara faktor. Dari penelitian di atas maka penulis ingin membuat penelitian tentang Kinerja perawat. Dalam hal ini variabel independen yang ingin digunakan oleh peneliti adalah Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Perawat. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD Paantura M.A Sentot Patrol Indramayu”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Merujuk pada cakupan masalah yang terkait dengan ruang lingkup dan latar belakang penelitian yang telah penulis sampaikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi dan merumuskan sebagai berikut:

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang maka dapat diketahui peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah rumah sakit yang ada di Kabupaten Indramayu berada di urutan terakhir di Jawa Barat.
2. RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu berada di tingkat rumah sakit kelas C dan memiliki fasilitas yang terendah dari Rumah Sakit lainnya.
3. Kinerja Perawat
  - a. Kualitas kerja perawat yang belum maksimum.
  - b. Kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
  - c. Bekerja dengan inisiatif yang rendah.
4. Stres Kerja
  - a. beban kerja yang sangat berat.
5. Kepuasan Kerja
  - a. Gaji yang diterima perawat masih kurang sesuai.
6. Lingkungan Kerja
  - a. lingkungan kerja fisik masih kurang memadai.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tanggapan perawat mengenai stres kerja yang dialami perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
2. Bagaimana tanggapan perawat mengenai kepuasan kerja di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
3. Bagaimana tanggapan perawat mengenai lingkungan kerja di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
4. Bagaimana Kinerja Perawat di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol Indramayu.
5. Seberapa besar pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja, terhadap kinerja perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan perawat mengenai stres kerja yang dialami perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
2. Untuk mengetahui tanggapan perawat mengenai kepuasan kerja di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
3. Untuk mengetahui tanggapan perawat mengenai lingkungan kerja di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.

4. Untuk mengetahui Kinerja Perawat di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol Indramayu.
5. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja, terhadap kinerja perawat di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yaitu mengetahui kegunaan yang hendak dicapai dari aspek teoritis dan aspek praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut yaitu:

1. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
2. Memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan hubungan dan pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat.
3. Memberikan informasi mengenai teori stres kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kinerja perawat, yang mana dapat untuk mempertahankan perawat yang berkompeten.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut yaitu:

1. Bagi Penulis

- a. Memahami permasalahan mengenai stres kerja perawat RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
  - b. Memahami permasalahan mengenai kepuasan kerja perawat RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
  - c. Memahami permasalahan mengenai lingkungan kerja perawat RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
2. Menjadi lebih memahami permasalahan kinerja perawat yang dipengaruhi stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja.
3. Bagi perusahaan
- a. Dapat mengatasi stres kerja yang perawat rasakan di RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
  - b. Dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat pada RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
  - c. Dapat meningkatkan lingkungan kerja perawat pada RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
  - d. Dapat meminimalisir kinerja perawat pada RSUD Pantura M.A. Sentot Patrol Indramayu.
4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan dan referensi bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang mengalami serupa.