

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi memiliki dampak pada dunia usaha. Globalisasi menimbulkan dampak persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mencapai pangsa pasar yang dituju. Oleh karena itu, dengan adanya globalisasi maka perusahaan dituntut untuk dapat mencapai suatu organisasi yang lebih efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam perusahaan sangat dibutuhkan oleh perusahaan agar memiliki daya saing dan keunggulan lebih dari pada kompetitor. Sehingga, perusahaan dapat *survive* dalam dunia persaingan yang sangat ketat. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal industri rumah sakit termasuk pada jenis pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit seperti rumah sakit umum (*general hospital*) yang umumnya menyelenggarakan semua jenis pelayanan kesehatan dan rumah sakit khusus (*specially hospital*) yang dimana rumah sakit ini memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu. Rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan masyarakat yang dituntut untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagian besar masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa pelayanan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Saat ini rumah sakit dapat menjadi mitra bagi pemerintah dalam upaya

peningkatan kesehatan masyarakat sehingga mampu *Survive* dan bersaing di era globalisasi yang semakin modern.

Upaya pelayanan kesehatan secara komprehensif merupakan pelayanan kesehatan menyeluruh yang diberikan rumah sakit kepada pasien sesuai kebutuhan dengan memperhatikan keterampilan, kompetensi dokter, serta fasilitas yang tersedia pada rumah sakit. Agar rumah sakit dapat menjalankan fungsinya dengan baik maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut peraturan menteri kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 setiap Rumah Sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengutamakan kepentingan pasien serta sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018).

Sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis dan pelayanan klinik. Oleh karena itu, sistem pelayanan setiap rumah sakit mengharuskan bekerja secara profesional. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Bramantoro, 2017).

Klasifikasi rumah sakit berdasarkan kelas/tipe menurut KEMENKES RI Nomor 1204/MENKES/SK/X/2019 mengenai persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit dinyatakan bahwa rumah sakit sebagai sarana untuk pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit atau orang sehat, serta dapat menjadi

suatu tempat penularan penyakit dan memungkinkan akan terjadinya pencemaran baik lingkungan dan gangguan kesehatan (Depkes, RI 2019).

Berdasarkan peraturan menteri Republik Indonesia Nomor 986/Menkes/per/11/2014 pelayanan rumah sakit umum Pemerintah Departemen Kesehatan dan Pemerintah daerah diklasifikasikan menjadi kelas A, B, C, D dan E (Azwar, 2013), yakni sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Kelas A

Rumah Sakit kelas A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas oleh pemerintah, rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau disebut juga dengan rumah sakit pusat.

2. Rumah Sakit Kelas B

Rumah Sakit kelas B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspecialis terbatas. Direncanakan rumah sakit tipe B didirikan di setiap ibukota propinsi (*provincial hospital*) yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Rumah sakit pendidikan yang tidak termasuk tipe A juga diklasifikasikan sebagai rumah sakit tipe B

3. Rumah Sakit Kelas C

Rumah Sakit kelas C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, bedah, kesehatan anak, serta kebidanan dan kandungan. Direncanakan rumah sakit tipe C ini akan didirikan

di setiap kabupaten/kota (*regency hospital*) yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

4. Rumah Sakit Kelas D

Rumah Sakit ini dapat bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Sama halnya dengan rumah sakit tipe C, rumah sakit tipe D juga menampung pelayanan rujukan yang berasal dari puskesmas.

5. Rumah Sakit Kelas E

Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit khusus (*specialty hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. Pada saat ini banyak rumah sakit tipe E yang dibangun oleh pemerintah, antara lain rumah sakit jiwa, rumah sakit kusta, rumah sakit paru, rumah sakit jantung, serta rumah sakit ibu dan anak.

Adapun daftar Rumah sakit berdasarkan kelas/tipe yang ada di kota Bandung diantaranya diuraikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Rumah Sakit di Kota Bandung

No	Kode	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
1	3273015	RS Dr. Hasan Sadikin	RS	A	Jl. Pasteur No.38, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161
2	3273486	RS Santosa Bandung Central	RS	A	Jl. Kebon Jati No. 38, Kebonjeruk, Kec.

No	Kode	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
					Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181
3	3273542	RS Santosa Bandung Kopo	RS	A	Jl. Raya Kopo No.
4	3273405	RSUD Kota Bandung	RSUD	B	Jl. Rumah Sakit No.22, Pakemitan, kec. Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 45474
5	3273085	RS Advent Bandung	RS	B	Jl. Cihampelas No.161, Cipaganti, Kec. Coblong, Kota Bandung, Jawa barat 40131
6	3273074	RS Santo Borromeus	RS	B	Jl. Ir. H. Juanda No.100, Lebakgede, Kec. Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132
7	3273539	RS Hermina Pasteur	RS	B	Jl. Dr. Djunjunan No. 107, Pateur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40173
8	3273052	RS Immanuel	RS	B	Jl. Raya Kopo No. 161, Situsaeur, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40233
9	3273420	RS Al-Islam Bandung	RS	B	Jl. Soekarno-Hatta No. 644, Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40286
10	3273528	RS Melinda	RS	C	Jl. Padjajaran No.46, Pasirkaliki, Kec. Cicendo, kota Bandung, Jawa Barat 40171
11	3273543	RS Melinda 2	RS	C	Jl. Dr. Cipto No.1, Pasirkaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171

No	Kode	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
12	3273145	RS Hermina Arcamanik	RS	C	Jl. A.H. Nasution No.50, Antapani Wetan, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291
13	3204041	RS Humana Prima	RS	C	Jl. Rancabolang No. 21 Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40286
14	3273106	RS Muhammadiyah Bandung	RS	C	Jl. K. H. Ahmad Dahlan No.53, Tunggara, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264
15	3273096	RS Pindad	RS	C	Jl. Gato Subroto No.517, Sukapura, Kec. Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat 40285
16	3273121	RS Harapan Bunda	RS	C	Jl. Pluto Raya Blok C, Margahayu Raya, Margasari, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat 40218
17	3273063	RS Santo Yusup	RS	C	Jl. Cikutra No.7, Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124
18	3273026	RS Sartika Asih	RS	C	Jl. Moh. Toha No. 369, Ciseureuh, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40256
19	3273110	RS Bungsu	RS	D	Jl. Veteran No.6, kebon pisanh, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40112
20	3273176	RS Sariningsih	RS	D	Jl. L. L. R.E. Martadinata No.9,

No	Kode	Nama Rumah Sakit	Jenis	Tipe	Alamat
					Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

Sumber : <https://jabar.inews.id>

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa ada empat tipe Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Bandung yakni tipe A, B, C dan D. Rumah sakit dengan tipe A memberikan pelayanan kesehatan rujukan tertinggi alias pusat. Selain itu, rumah sakit yang juga disebut rujukan fasilitas kesehatan tingkat tiga ini juga memberikan fasilitas pelayanan yang lebih lengkap mulai dari umum, subspecialis hingga kedokteran spesialis oleh pihak pemerintah. Adapun rumah sakit dengan tipe B yang berada di Kota Bandung sebanyak 6 rumah sakit salah satunya RS Santo Borromeus dimana rumah sakit kelas B ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas serta rumah sakit ini menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit Kabupaten. Selain itu terdapat 9 rumah sakit tipe C yang ada di kota Bandung salah satunya RS Muhammadiyah Bandung dimana rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran secara terbatas. Dan biasanya rumah sakit tipe C menjadi rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat satu setingkat puskesmas, dokter pribadi atau poliklinik. Dan yang terakhir tipe D yakni rumah sakit Bungsu dan RS Sariningsih rumah sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat dapat ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas D. Rumah sakit ini hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi serta menampung rujukan dari puskesmas. Dari jumlah 20 rumah sakit di Kota Bandung yang paling mendominasi yakni rumah sakit tipe C yakni sebanyak 9 rumah sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan salah satu rumah sakit umum tipe C Akreditasi Paripurna di Kota Bandung yang menjadi salah satu rumah sakit rujukan khusus untuk pasien Covid-19. Dimana Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung harus selalu melakukan kinerja yang baik agar produktivitas kerja para karyawan khususnya tenaga kesehatan (perawat) dan juga tenaga medis tersebut optimal demi menghadapi persaingan dengan rumah sakit lainnya. Terkait dengan pemilihan tempat sebagai objek dari penelitian maka dari itu penulis mengambil data rumah sakit berdasarkan tipe dari rumah sakit tersebut dan menggunakan data *Rating* pada *Google Maps Review* sebagai perbandingan dengan rumah sakit lainnya yang memiliki tipe yang sama dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Urutan Rumah Sakit Umum Tipe C Akreditasi Paripurna Di Kota Bandung Berdasarkan Rating *Google Maps Review*

No	Nama Rumah Sakit	Tipe	Rating	Keterangan
1	RS Hermina Arcamanik	C	4.4	<i>Extremely Good</i>
2	RS Melinda 2	C	4.0	<i>Extremely Good</i>
3	RS Pindad	C	3.9	<i>Good</i>
4	RS Melinda	C	3.8	<i>Good</i>
5	RS Sartika Asih	C	3.7	<i>Good</i>
6	RS Harapan Bunda	C	3.7	<i>Good</i>
7	RS Santo Yusup	C	3.3	<i>Good</i>
8	RS Humana Prima	C	3.2	<i>Good</i>
9	RS Muhammadiyah Bandung	C	3.0	<i>Below Average</i>

Sumber: *Google Maps Review*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung memiliki rating *Google Maps Review* kurang baik atau dikatakan dibawah rata-rata diantara Rumah Sakit Umum lainnya di Kota Bandung yakni yang hanya memiliki rating 3.0. hasil rating tersebut didapat dari hasil akumulasi ulasan pelanggan secara *public* mengenai pengalaman mereka dengan layanan dan asuhan keperawatan yang mereka dapatkan berdasarkan kategori rating pada *Google Maps Review* berikut ini:

Tabel 1.3
Kategori Rating Pada *Google Maps Review*

No	Rating	Keterangan
1	4.0 - 5.0	<i>Extremely Good</i>
2	3.1 - 4.0	<i>Good</i>
3	2.1 - 3.0	<i>Below Average</i>
4	1.1 - 2.0	<i>Poor</i>
5	0.0 - 1.0	<i>Extremely Poor</i>

Sumber : *Google Maps Review*

Tabel 1.3 merupakan kategori rating pada *Google Maps Review* dan dapat dilihat bahwa RS Muhammadiyah Bandung mempunyai rating yang dikategorikan berada dibawah rata-rata dengan poin 3.0. RS Muhammadiyah Bandung berada diposisi paling bawah dibandingkan dengan rumah sakit lainnya yang sama-sama memiliki tipe yang sama yakni tipe C Paripurna. Dari data diatas maka terdapat permasalahan terkait dengan ulasan yang diberikan oleh pelanggan terkait dengan pengalaman mereka dengan layanan atas kinerja yang diberikan oleh tenaga kesehatan (perawat) RS Muhammadiyah Bandung, disebabkan oleh RS Muhammadiyah Bandung memiliki peringkat paling bawah dengan rating terendah dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini yang merupakan keluhan pelanggan rawat ini di RS Muhammadiyah Bandung.

Tabel 1.4
Keluhan Pelanggan Rawat Inap Dalam Platform *Google Maps Review* Terhadap Pelayanan RS Muhammadiyah Bandung

No	Ulasan Pelanggan	Pemberian Rating
1	Perawat lambat dalam menangani pasien, tidak fokus, tidak memberikan informasi dengan jelas	1.0
2	Perawat rawat inap sangat sibuk sehingga tidak melayani pasien lain	1.0
3	Perawat rawat inap salah memberikan hasil pemeriksaan (hasil tertukar)	1.0
4	Perawat rawat inap tidak membantu pasien yang kesulitan dalam melakukan ADL (Activity Daily Living)	1.0

No	Ulasan Pelanggan	Pemberian Rating
5	Perawat rawat inap tdk terampil dalam merawat pasien rawat inap	1.0

Sumber : *Google Maps Review*

Salah satu faktor penunjang kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit yakni faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Dimana SDM rumah sakit terdiri dari Tenaga Kesehatan dan Non Tenaga Kesehatan. SDM di dalam rumah sakit menjadi aset yang sangat berharga karena manusia merupakan penggerak dari seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Adapun kegiatan inti rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dikerjakan langsung oleh tenaga kesehatan. Sedangkan kegiatan teknis dan manajemen yang secara tidak langsung berhubungan dengan kegiatan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga Non kesehatan.

Perawat selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien. Kinerja perawat menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan terhadap rumah sakit tempatnya bekerja, sekaligus mencerminkan kinerja sebuah rumah sakit karena pasien akan sering berhubungan secara langsung dengan perawat. Dari hasil keluhan yang terdapat pada tabel yang diberikan oleh pelanggan yang dimana pelanggan ini merupakan salah satu kerabat pasien atau pasien sekaligus, mereka mendapat pelayanan atas kinerja karyawan yang kurang memuaskan dan bila dilihat dari rating yang diberikan kinerja perawat dikatakan memiliki rating yang sangat buruk (*Extremely poor*). Hal ini sekaligus menjadi alasan penulis meneliti RS Muhammadiyah Bandung.

Perawat lebih banyak menghabiskan waktu dengan pasien dibandingkan dengan melakukan penyediaan perawatan kesehatan lainnya. Perbaikan keselamatan pasien dapat dicapai dengan cara meningkatkan kinerja perawat, Delusia (2012 : 11). Perawat merupakan seseorang yang memiliki kemampuan dan telah diakui oleh pemerintah (Undang-Undang RI No 38 Tahun 2014).

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bidang Keperawatan beliau menjelaskan bahwa “Perawat terbagi menjadi tiga Shift dalam sehari. Perawat dalam tugasnya sudah ditargetkan untuk menangani 12 pasien dalam satu shift dengan 8 jam kerja. Dengan pembagian kedalam 3 shift, sehingga setiap shift terdapat 8 perawat yang akan menangani pasien setiap harinya. Namun, pada realisasinya setiap perawat hanya mampu menangani 10-11 pasien dalam satu shift”. Hal ini berbeda dengan target yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada kenyataannya sering ditemukan perawat yang belum bekerja sesuai target dalam menangani pasien, sehingga kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dikatakan belum optimal.

Kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung jika dilihat dari persepsi kedisiplinan, sikap kerja dan mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan (KARU) mengenai kinerja perawat, beliau menyebutkan bahwa adanya indikasi kinerja perawat yang kurang maksimal. Hal ini didasarkan pada hasil penilaian kinerja yang dilakukan pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada tahun 2021, perawat tidak menggunakan waktu kerja secara optimal seperti datang terlambat dan pulang lebih awal sebelum jam

kerja berakhir, hal itu terjadi disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Sehingga sikap kerja (*attitude*) yang dimiliki oleh perawat kurang produktivitas hal ini berdampak pada mutu pelayanan terhadap pasien dimana dari total jam kerja satu shift yakni 8 jam perawat hanya bekerja secara optimal selama 6-7 jam.

Untuk mengetahui kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, sebelumnya penulis melakukan Pra Survei dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dibagikan kepada 30 pegawai bagaian keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Pra survei ini dilakukan agar penulis mengetahui bagaimana kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Adapun hasil pra survey tersebut dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5
Kinerja Perawat Di RS Muhammadiyah Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Kinerja Perawat	Input	4	10	11	2	2	99	3,30
	Proses	3	6	14	5	2	93	3,10
	Ouput/effect	3	6	6	10	5	82	2,70
	Outcome	0	15	9	4	2	97	3,20
	Manfaat/benefit	2	9	11	5	3	92	3,10
Skor Rata-rata Kinerja Perawat								3,08

Sumber : Hasil Pra Survei di RS Muhammadiyah Bandung 2022.

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah 3,08 hal ini menunjukkan bahwa kondisi kinerja perawat dapat dikatakan kurang baik atau belum sesuai harapan. Berdasarkan hasil Pra Survei mengenai lima Dimensi yang mewakili Kinerja Perawat, dimensi ouput atau hasil dari kinerja perawat yang hanya memiliki skor rata-rata 2,70 Hal ini

disebabkan oleh rendahnya kinerja perawat dalam melaksanakan praktik asuhan keperawatan serta dampak asuhan keperawatan yang diberikan memberikan kesan kurang baik terhadap pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Berdasarkan hasil diatas, maka dapat diketahui bahwa kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung belum optimal. Oleh karena itu perlu diketahui Faktor-faktor yang diduga bermasalah terhadap kinerja perawat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian pendahuluan atau pra survei dengan menggunakan kuesioner dengan responden bidang keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adalah sebagai berikut.

Tabel 1.6
Faktor-faktor Yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Perawat Pada RS Muhammadiyah Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Komitmen Organisasi	Komitmen Afeksi	5	10	0	13	2	93	3,10
	Komitmen Berkelanjutan	2	12	4	10	2	92	3,06
	Komitmen Normatif	7	6	4	9	4	93	3,10
Skor Rata-rata Komitmen Organisasi								3,28
Kerjasama Tim	Lingkungan Suportif	9	12	4	5	0	115	3,83
	Kejelasan peran	3	11	6	7	3	94	3,13
	Tujuan tinggi	6	13	9	2	0	113	3,77
	Kepemimpinan yang sesuai	10	11	6	3	0	118	3,93
	Masalah tim	11	10	5	4	0	118	3,93
Skor Rata-rata Kerjasama Tim								3,72
Kepuasan Kerja	<i>Pay</i>	0	11	15	2	2	95	3,16
	<i>The Work itself</i>	3	7	16	4	0	99	3,30
	<i>Supervision</i>	2	9	10	7	2	92	3,06
	<i>Co- Worker</i>	4	10	13	3	0	105	3,50
	<i>Promotion</i>	0	8	12	5	5	83	2,76

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								3,16
Etos Kerja	Kerja keras	2	2	18	5	3	95	3,17
	Kerja Ikhlas	2	2	12	11	3	101	3,37
	Kerja cerdas	1	1	6	20	2	111	3,70
Skor Rata-rata Etos Kerja								3,41

Sumber : Hasil Pra Survei di RS Muhammadiyah Bandung 2022

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa kinerja perawat belum optimal pada RS Muhammadiyah Bandung dan ditemukan gejala/masalah yang mempengaruhi Kinerja Perawat sehingga menarik untuk diselidiki. Berdasarkan informasi yang didapat penulis dari bagian SDI RS Muhammadiyah Bandung terdapat kelemahan lainnya yang diduga bermasalah di RS Muhammadiyah Bandung kemudian penulis melakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner pada karyawan (perawat) untuk mengetahui permasalahan lain yang mempengaruhi Kinerja Perawat pada RS Muhammadiyah Bandung.

Tabel 1.7
Faktor – faktor yang Diduga Bermasalah Terhadap Kepuasan Kerja Pada RS Muhammadiyah Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
<i>Knowledge Management</i>	<i>People</i>	0	12	10	5	3	91	3,03
	<i>Process</i>	3	12	8	5	2	99	3,30
	<i>Technology</i>	3	2	13	10	2	84	2,80
Skor Rata-rata <i>Knowledge Management</i>								3,04
Kompetensi	Pengetahuan	10	11	7	2	0	119	3,96
	Pemahaman	12	9	8	1	0	122	4,06
	Kemampuan	9	13	5	2	1	117	3,90
	Nilai	6	12	10	2	0	112	3,73
	Sikap	8	13	6	3	0	116	3,86
	Minat	12	8	5	3	2	115	3,83
Skor Rata-rata Kompetensi								3,89

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	6	4	10	5	5	91	3,03
	Lingkungan Kerja Non Fisik	4	6	5	10	5	84	2,80
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								2,92
Beban Kerja	Beban Fisik	6	11	9	3	1	117	3,90
	Beban Mental	5	10	12	3	0	107	3,56
	Beban Waktu	7	11	8	4	0	111	3,70
Skor Rata-rata Beban Kerja								3,72
Kepemimpinan Transformasional	Pengaruh Ideal	11	14	4	1	0	125	4,16
	Motivasi Inspirasional	16	8	6	0	0	130	4,33
	Stimulasi Intelektual	12	8	9	1	0	121	4,03
	Pertimbangan Intelektual	6	13	9	2	0	113	3,76
Skor Rata-rata Kepemimpinan Transformasional								4,07
Stress Kerja	Beban Kerja	8	12	6	4	0	114	3,80
	Waktu Kerja	10	10	5	5	0	115	3,83
	Umpan Balik	5	17	5	2	1	113	3,76
	Tanggung Jawab	9	11	4	4	2	111	3,70
Skor Rata-rata Stress Kerja								3,77
Motivasi	Kebutuhan Untuk Berprestasi	3	12	9	4	2	100	3,33
	Kebutuhan Berafiliasi	4	9	15	2	0	105	3,50
	Kebutuhan Untuk Berkuasa	7	10	11	2	0	112	3,73
Skor Rata-rata Motivasi								3,52
Disiplin Kerja	Frekuensi Kehadiran	0	16	7	4	3	96	3,20
	Tingkat kewaspadaan karyawan	12	8	5	2	3	114	3,80
	Ketaatan pada standar kerja	10	17	2	1	0	126	4,20
	Ketaatan pada peraturan kerja	6	12	8	4	0	110	3,66
	Etika kerja	9	12	4	5	0	115	3,83
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Kompensasi	Upah	18	6	2	3	1	127	4,23
	Insentif	8	10	7	3	2	109	3,63
	Bonus	11	8	8	2	1	116	3,86
	Tunjangan	12	11	3	2	2	119	3,96
	Fasilitas	10	10	6	2	2	114	3,80
	Asuransi	18	5	4	2	1	127	4,23
Skor Rata-rata Kompensasi								3,95

Sumber : Hasil Pra Survei di RS Muhammadiyah Bandung 2022

Tabel 1.7 menunjukkan hasil dari faktor-faktor yang diduga bermasalah yang mempengaruhi Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Adapun hasil yang ditandai dengan warna hijau merupakan faktor yang bermasalah. Tabel ini memperlihatkan bahwa adanya masalah dengan *knowledge management* dengan perolehan skor nilai rata-rata 3,04 dan lingkungan kerja dengan skor nilai rata-rata 2,92. Ini menunjukkan dimana dua faktor tersebut memiliki skor nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan faktor yang diduga bermasalah lainnya. Oleh karena itu, menunjukkan bahwa Kepuasan kerja menurun disebabkan oleh faktor *knowledge management* dan lingkungan kerja yang kurang baik.

Salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja perawat adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja berdampak pada kinerja karyawan dimana hal ini dapat ditandai dengan semakin tingginya kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan menunjukkan kinerja terbaiknya.

Sutrisno (2017:75) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak pada hal positif karyawan terhadap pekerjaan dan

segala sesuatu yang dihadapi dikepuasan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan menimbulkan frustrasi. Sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Pada dasarnya tingkat kepuasan kerja perawat dapat dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor dari dalam diri perawat itu sendiri dan faktor yang timbul dari luar diri perawat. Adapun faktor dari dalam diri perawat antara lain pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*Skills*), serta kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya. Sedangkan faktor yang timbul dari luar diri perawat yaitu beban kerja dan gaya kepemimpinan dalam organisasi yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja perawat.

Kepuasan kerja perawat dinilai sangat penting keberadaannya bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB). Hal ini disebabkan oleh kepuasan kerja dapat menunjang segala aktivitas selama bekerja. Melalui faktor kepuasan kerja dapat diketahui kelebihan serta kekurangan dari masing-masing karyawan dalam melakukan pekerjaannya, selain itu untuk mengetahui keahlian dan kemampuan dalam melakukan pekerjaan. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dibanding orang yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan penulis berupa penyebaran angket atau kuesioner pra survei kepada 30 responden bagian keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB). Hasil pra survei didapat bahwa presentase nilai sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu pada pertanyaan yang diberikan masih tinggi dibandingkan dengan presentase setuju dan sangat setuju. Hal ini mengidentifikasi adanya faktor permasalahan yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Adapun hasil pra survei mengenai kepuasan kerja terhadap karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat dilihat pada tabel 1.8 sebagai berikut :

Tabel 1.8
Kepuasan Kerja Perawat RS Muhammadiyah Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Kepuasan Kerja	<i>Pay</i>	0	11	15	2	2	95	3,16
	<i>The Work itself</i>	3	7	16	4	0	99	3,30
	<i>Supervision</i>	2	9	10	7	2	92	3,06
	<i>Co- Worker</i>	4	10	13	3	0	105	3,50
	<i>Promotion</i>	0	8	12	5	5	83	2,76
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								3,16
Mean = Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang)								
Skor Rata-rata = jumlah mean : jumlah pernyataan								

Sumber : Hasil Pra Survei di RSMB 2022.

Tabel 1.8 menunjukkan bahwa hasil pra survei mengenai kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki nilai yang cukup rendah yakni 3,16. Dilihat dari jumlah nilai rata-rata tersebut maka tingkat kepuasan kerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung mendapatkan tanggapan yang kurang baik, sehingga menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti oleh penulis.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai paling kecil dari faktor-faktor kepuasan kerja tersebut adalah promosi jabatan, maka dari itu promosi jabatan harus menjadi perhatian karena dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa perawat intalasi rawat inap, terjadinya penurunan kepuasan kerja perawat disebabkan oleh penilaian kinerja untuk promosi jabatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB) dianggap tidak adil karena tidak didasarkan pada kinerja perawat atau senioritas (masa kerja), tetapi didasarkan pada tingkat pendidikan. Sedangkan pada kenyataannya, terdapat karyawan yang ingin mengembangkan pendidikannya terpaksa tertunda, disebabkan oleh beberapa hal salah satunya pembiayaan untuk melanjutkan pendidikan tidak mencukupi sehingga perawat kurang terdorong bekerja lebih giat dampak dari promosi jabatan di perusahaan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Wilson Bangun (2019) menyebutkan bahwa penilaian kinerja karyawan adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau melihat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan dengan hasil kinerja yang dicapai dengan standar pekerjaan dalam perusahaan. Jika hasil kerja yang diperoleh karyawan melebihi batas standar pekerjaan hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja seorang karyawan termasuk dalam kategori baik. Namun sebaliknya, apabila seorang karyawan hasil kerjanya tidak mencapai standar pekerjaan maka termasuk pada kriteria tidak baik atau kinerjanya rendah. Penilaian kinerja dapat dilihat dari jumlah kuantitas pekerjaan yang diselesaikan dalam batas waktu tertentu, karyawan

yang bisa menyelesaikan pekerjaan dengan jumlah melebihi batas standar pekerjaan dinilai dengan kinerja yang baik.

Salah satu faktor penunjang kepuasan kerja yakni manajemen pengetahuan (*Knowledge management*), pengelolaan pengetahuan yang baik dalam organisasi juga berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini terbukti pada penelitian Masa'deh (2016) yang mengungkapkan bahwa adanya dampak positif yang signifikan *knowledge management* pada kepuasan kerja.

Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan merupakan aset yang berharga dan termasuk aset yang tak kasat mata, pengetahuan juga merupakan sumber daya internal dalam perusahaan, yang unik, bernilai, sulit digantikan serta sulit ditiru. Dengan pengetahuan yang ada dan kemampuan yang dimiliki untuk menciptakan pengetahuan baru, sehingga perusahaan dapat menciptakan, memanifulasi dan mentransformasikan sumber-sumber daya lainnya. Perusahaan harus menyadari akan pentingnya mengelola dan memanfaatkan sebaik-baiknya faktor pengetahuan dari masing-masing individu yang ada dalam perusahaan sebagai aset yang berharga.

Knowledge Management juga dapat meningkatkan faktor keahlian dan motivasi kerja karyawan sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja individu dan organisasi dalam perusahaan. Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang baik apabila didukung dengan pengetahuan (*Knowledge*) yang dimiliki karyawan. *Knowledge management* merupakan salah satu strategi perusahaan dalam menciptakan inovasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pengelolaan faktor *knowledge management* yang baik pada suatu perusahaan dapat berdampak pada

kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Penelitian Torabi, *et.al* (2016) menunjukkan bahwa adanya dampak yang signifikan antara *Knowledge management* terhadap kinerja karyawan.

Untuk mengetahui faktor *Knowledge Management* pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebelumnya penulis melakukan penelitian Pra Survei terhadap 30 responden perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1.9
***Knowledge Management* Perawat RS Muhammadiyah Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
<i>Knowledge Management</i>	<i>People</i>	0	12	10	5	3	91	3,03
	<i>Process</i>	3	12	8	5	2	99	3,30
	<i>Technology</i>	3	2	13	10	2	84	2,80
Skor Rata-rata <i>Knowledge Management</i>								3,04
Mean = Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang)								
Skor rata-rata = jumlah mean : jumlah pernyataan								

Sumber : Hasil Pra Survei di RSMB 2022.

Tabel 1.9 menunjukkan bahwa hasil pra survei yang telah dilakukan oleh penulis terhadap faktor *knowledge management* pada perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki nilai rata-rata yakni 3,04 hal ini menunjukkan nilai yang kurang baik. Rendahnya nilai rata-rata pada *knowledge management* disebabkan oleh faktor manusia yang memiliki keterbatasan kapasitas penyimpanan informasi sedangkan proses adalah komponen utama dalam usaha mencapai tujuan organisasi dan teknologi merupakan suatu media yang membantu kedua unsur tersebut.

Variabel *Knowledge management* memiliki tiga dimensi yang salah satunya *technology* dengan hasil nilai 2,80 lebih kecil dibanding hasil dimensi lain. Hal ini

menunjukkan bahwa pemahaman perawat mengenai teknologi pada RS Muhammadiyah Bandung masih kurang dalam penerapan pada pekerjaan serta kesadaran akan pentingnya teknologi pada dunia keperawatan masih dianggap belum optimal.

Selain *knowledge management*, variabel lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja perawat. Afandi (2018:66) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.

Lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik sangat diharapkan oleh karyawan, sebaliknya apabila lingkungan kerja buruk sehingga karyawan tidak mempunyai kepuasan kerja pada masing-masing kinerja dalam dirinya sendiri. Penelitian dari agbozo, et.al (2017) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Lingkungan kerja menjadi suatu hal yang penting, oleh karena itu, keadaan atau situasi yang ada di sekitar karyawan harus dijaga dengan baik agar karyawan merasa nyaman dalam melakukan suatu pekerjaan. sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan bekerja akan mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik. Dampak ini terlihat pada penelitian Lankeshwara (2016) menunjukkan bahwa bantuan pekerjaan, dukungan pengawasan serta lingkungan kerja fisik sebagai dimensi lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan oleh penulis terhadap 30 responden yang memfokuskan pada kinerja perawat dengan variabel lingkungan kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, dari hasil obesrvasi penulis yang dilakukan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, lingkungan kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung mengalami perubahan diakibatkan kondisi dimana rumah sakit dituntut harus menerapkan protokol kesehatan dan membatasi penataan ruang guna menyesuaikan kebijakan pembatasan sosial berskala besar. maka hasil dituangkan dalam tabel 1.10 sebagai berikut

Tabel 1.10
Lingkungan Kerja Perawat RS Muhammadiyah Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1		
Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	6	4	10	5	5	91	3,03
	Lingkungan Kerja Non Fisik	4	6	5	10	5	84	2,80
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								2,92
Mean = Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang)								
Skor rata-rata = jumlah mean : jumlah pernyataan								

Sumber : Hasil Pra Survei di RSMB 2022.

Tabel 1.10 menunjukkan bahwa lingkungan kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah kurang mendukung proses kinerja perawat serta sarana dan prasarana kurang memadai. Hal ini selaras dengan hasil penelitian terhadulu yang telah dilakukan oleh penulis dimana hasil dari pra survei hanya mendapat nilai rata-rata 2,92 lebih kecil dibanding faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Perolehan nilai terendah dari dimensi pada Lingkungan Kerja yakni Lingkungan Kerja Non Fisik dengan nilai skor rata-tara 2,80 hal ini disebabkan oleh kurang

puasnya perawat terhadap hubungan sesama rekan kerja dan beberapa perawat belum bisa bekerja sama antar rekan kerja satu tim sehingga menciptakan lingkungan kerja kurang kondusif.

Berdasarkan uraian diatas dan data yang telah diperoleh oleh penulis sebelumnya, terlihat betapa besarnya pengaruh *knowledge management* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang berimplikasi pada kinerja perawat. Hal ini menjadi bahan pertimbangan bagi penulis untuk membahas masalah tersebut dengan menyusun dan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERIMPLIKASI PADA KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG”**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *knowledge management*, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai mediasi.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Dilihat dari permasalahan *knowledge management*, lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kinerja Perawat

- a. Rendahnya kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.
 - b. Dampak asuhan keperawatan yang diberikan memberikan kesan kurang baik terhadap pasien.
2. Kepuasan Kerja
- a. Karyawan tidak puas dengan sistem promosi jabatan yang hanya berorientasi pada pendidikan
 - b. Perawat kurang terdorong bekerja lebih giat dampak dari promosi jabatan di perusahaan.
3. *Knowledge Management*
- a. Pemahaman perawat mengenai teknologi pada RS Muhammdiyah Bandung masih kurang
 - b. Kesadaran akan pentingnya teknologi pada dunia keperawatan masih dianggap belum optimal
4. Lingkungan Kerja
- a. Kurang puasanya perawat terhadap hubungan sesama rekan kerja
 - b. Beberapa perawat belum bisa bekerja sama antar rekan kerja satu tim sehingga menciptakan lingkungan kerja kurang kondusif.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian yang telah dikemukakan diatas maka, rumusan masalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis.

1. Bagaimana *Knowledge Management* Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

2. Bagaimana Lingkungan Kerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
3. Bagaimana Kinerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
4. Bagaimana Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
5. Seberapa besar pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan kerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
7. Seberapa besar pengaruh *knowledge Management* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
8. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja memediasi *Knowledge Management* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisa:

1. *Knowledge Management* Pearawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
2. Lingkungan Kerja Pearawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
3. Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
4. Kepuasan Kerja Perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

5. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan Kerja perawat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
6. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
7. Pengaruh *Knowledge Management* dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
8. pengaruh Kepuasan Kerja memediasi *Knowledge Management* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang positif dan bermanfaat dengan maksud dan tujuan yang diharapkan bagi penulis, bagi instansi, bagi pihak lain, maupun untuk dunia ilmu pengetahuan khususnya bidang kajian ilmu manajemen sumber daya manusia mengenai *knowledge management*, lingkungan kerja, kepuasan kerja, serta kinerja karyawan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu dengan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia (SDM) yang sudah ada dan khususnya mengenai pengaruh *Knowledge Management* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang berimplikasi pada kinerja perawat Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan di bidang sumber daya manusia, terutama menambah pengetahuan mengenai manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*), lingkungan kerja dan kinerja perawat serta kepuasan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pengetahuan perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Serta, diharapkan menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan *Knowledge Management* perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan bahan referensi dalam upaya peningkatan kemampuan untuk mengembangkan karya ilmiah atau penelitian selanjutnya.