

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting pada suatu organisasi maupun instansi yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan atau rumah sakit, sumber daya manusia tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya karena peran dan fungsinya sangat penting untuk suatu organisasi. Pelayanan kesehatan yang baik sangat ditentukan oleh para karyawan dan tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, oleh sebab itu seseorang yang bekerja di rumah sakit, baik itu karyawan maupun tenaga kesehatan harus cepat tanggap dalam melayani pasien dengan baik dan tidak mengecewakan. Dalam hal ini, peran yang diberikan oleh seorang tenaga kesehatan terhadap pasien adalah salah satu hal yang penting dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebuah rumah sakit (Rachmawati, 2019:90).

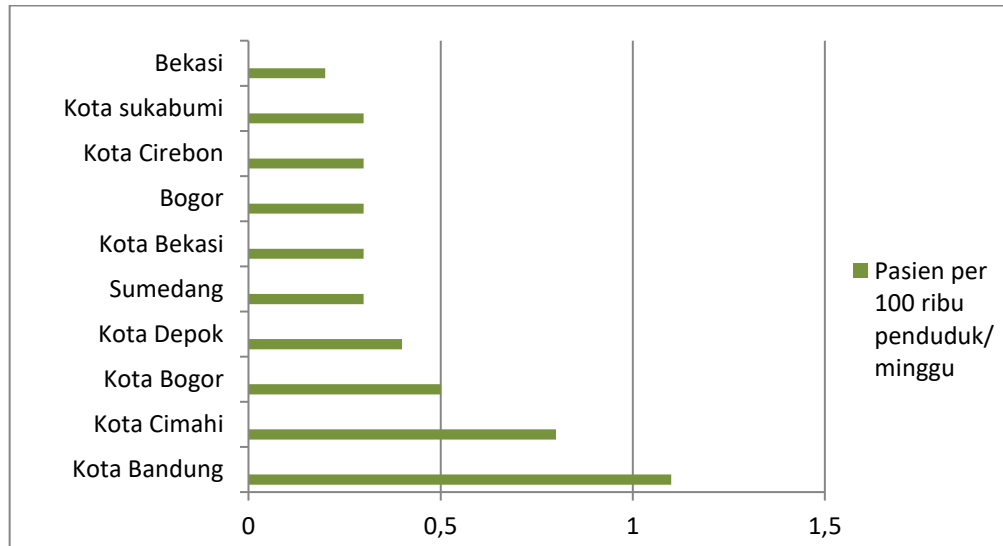
Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang memiliki berbagai macam sumber daya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, salahsatunya yaitu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan (UU no 44, 2009).

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. 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).

Pelayanan rumah sakit sendiri bergantung pada kinerja tenaga kesehatan karena mereka berhubungan langsung dengan pasien, dan tugas mereka yaitu untuk merawat dan memantau perkembangan pasien selama berada di rumah sakit dan ini berlangsung selama 24 jam. Sehingga jelas kualitas tenaga kesehatan dituntut untuk selalu bekerja dengan setia, sabar, dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan yang terjadi pada pasien yang datang.

Dengan demikian untuk meningkatkan keberhasilan suatu organisasi atau instansi kesehatan maka harus dimulai dari kinerja tenaga kesehatan yang ada didalam instansi tersebut apabila kinerja tenaga kesehatan baik maka pelayanan dan kredibilitas sebuah instansi akan tercapai dengan baik pula (Sudaryono, 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 untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya.

Gambar 1. 1
Kabupaten/Kota Terpilih dengan Penggunaan Rawat Inap Rumah Sakit
Mingguan Terbanyak di Jawa Barat 2023



Sumber : databoks.katadata.co.id

Menurut Agus (2023) Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencatat rata-rata penggunaan rawat inap rumah sakit mingguan di Jawa Barat sebesar 0,28 pasien, update data per Selasa, 06 Juni 2023. Angka ini lebih rendah dibandingkan rata-rata nasional yang saat ini sebesar 0,56 pasien per 100 ribu penduduk/minggu. Berdasarkan data di atas Kota Bandung berada di urutan pertama dengan penggunaan rawat inap rumah sakit mingguan terbanyak sebesar 1,08 pasien per 100 ribu penduduk/minggu. Kondisi penggunaan rawat inap rumah sakit mingguan di kota ini terlihat belum membaik karena terjadi peningkatan dibandingkan pekan sebelumnya yang tercatat 0,85 pasien per 100 ribu penduduk/minggu.

Tercatat dalam profil kesehatan Kota Bandung, jumlah rumah sakit di Kota Bandung saat ini adalah 33 rumah sakit yang terbagi ke dalam beberapa kelas dan jenis pelayanan rumah sakit. Berdasarkan kelas, rumah sakit terbagi

ke dalam empat kelas yang terdiri atas kelas A, kelas B, kelas C, dan Kelas D. Perbedaan kelas rumah sakit tersebut terletak pada fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang diberikan oleh rumah sakit. Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang diberikan meliputi spesialis dasar, penunjang medik spesialis, spesialis lain selain spesialis dasar, dan sub spesialis.

Tabel 1. 1
Jumlah, Kelas, dan Rumah Sakit di Kota Bandung

No.	Rumah Sakit	Kelas (Tipe)
1.	RS Santosa Bandung Central	A
2.	RS Santosa Hospital Bandung Kopo	A
3.	RS Hasan Sadikin	A
4.	RS dr Salamun	A
5.	RS Cicendo	A
6.	RS Unpad Bandung	A
7.	RS Advent Bandung	B
8.	RS Al-Islam Bandung	B
9.	RS Dr. H.A Rotinsulu	B
10.	RS Hermina Pasteur	B
11.	RS Immanuel	B
12.	RS Santo Borromeus	B
13.	RSIA Kota Bandung	B
14.	RSIA Limijati	B
15.	RS MAYAPADA	B
16.	RSUD Kota Bandung	B
17.	RS Gigi Mulut Bandung	C
18.	RS Halmahera Siaga	C
19.	RS Hermina Arcamanik	C
20.	RS Kebon Jati	C
21.	RSIA Melinda	C
22.	RS Melinda 2	C
23.	RS Muhammadiyah Bandung	C
24.	RS Pindad	C
25.	RS R.A Habibie	C
26.	RS Rajawali	C
27.	RSIA Al-Islam	C
28.	RS Santo Yusup	C
29.	RS Sartika Asih	C
30.	RSIA Harapan Bunda Bandung	C
31.	RSIA Humana Prima	C
32.	RS Sariningsih	D
33.	RS Bungsu	D
	Total	33

Sumber: Rujukan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandung (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah, kelas, dan jenis rumah sakit di Kota Bandung dapat diketahui terdapat 6 rumah sakit termasuk ke dalam kelas A, 10 rumah sakit kelas B, 15 rumah sakit kelas C dan 2 rumah sakit termasuk ke dalam rumah sakit kelas D. Rumah sakit tipe kelas C merupakan rumah sakit dengan jumlah terbanyak di Kota Bandung yaitu sebanyak 15 rumah sakit. Menjadi rumah sakit dengan jumlah terbanyak apabila dibandingkan dengan jumlah rumah sakit lainnya menjadi alasan rumah sakit tipe kelas C digunakan sebagai lokasi penelitian pada penelitian ini. Berikut merupakan nama rumah sakit tipe kelas C di Kota Bandung beserta ulasan *Google Maps Review* sebagai perbandingan dengan rumah sakit lainnya yang memiliki tipe yang sama :

Tabel 1. 2
Ulasan Berdasarkan *Rating Google Maps Review* Untuk Rumah Sakit Tipe C Akreditasi Paripurna Di Kota Bandung

No.	Nama Rumah Sakit	Hasil Ulasan Dengan Rentang Nilai 1-5	Keterangan
1.	RS Hermina Arcamanik	4.4	<i>Extremely Good</i>
2.	RS R.A Habibie	4.4	<i>Extremely Good</i>
3.	RSIA Melinda 2	4.0	<i>Extremely Good</i>
4.	RS Halmahera Siaga	4.0	<i>Extremely Good</i>
5.	RS Pindad	3.9	<i>Good</i>
6.	RS Gigi Mulut Bandung	3.9	<i>Good</i>
7.	RS Melinda	3.8	<i>Good</i>
8.	RS Sartika Asih	3.7	<i>Good</i>
9.	RS Harapan Bunda	3.7	<i>Good</i>
10.	RSIA Al-Islam	3.7	<i>Good</i>
11.	RS Humana Prima	3.3	<i>Good</i>
12.	RS Santo Yusup	3.2	<i>Good</i>
13.	RS Rajawali	3.2	<i>Good</i>
14.	RS Kebon Jati	3.2	<i>Good</i>
15.	RSU Muhammadiyah	3.0	<i>Below Average</i>
Total			15

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 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* 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. RS Muhammadiyah Bandung sendiri mempunyai visi mewujudkan Rumah Sakit Islam unggulan dalam pelayanan kesehatan berorientasi kemaslahatan umat. Pelayanan kesehatan islami merupakan suatu sistem pelayanan untuk meningkatkan status kesehatan yang menyeluruh (*holistic*) yang meliputi fisik, mental dan spiritual yang berlandaskan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi modern yang terus berkembang dengan selalu merujuk pada prinsip islam baik dari sisi aqidah, ibadah dan akhlak. Dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini yang merupakan keluhan pelanggan rawat ini di RS Muhammadiyah Bandung.

Tabel 1. 3
Keluhan Pelanggan Rawat Inap Dalam Platform Google Maps Review Terhadap Pelayanan RS Muhammadiyah Bandung

No.	Ulasan Pelanggan	Pemberian Rating
1.	Perawat tidak peduli dalam menangani pasien dan tidak memberikan informasi dengan jelas	1.0
2.	Perawat tidak ramah kepada pasien	1.0
3.	Perawat rawat inap sangat sibuk sehingga tidak melayani pasien lain	1.0
4.	Perawat rawat inap salah memberikan hasil pemeriksaan (hasil tertukar)	1.0
5.	Perawat rawat inap tidak terampil dalam merawat pasien rawat inap	1.0
6.	Lamanya pelayanan karena keterlambatan dari perawat	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.

Terdapat lima aspek pelayanan kesehatan islami yaitu sikap dan perilaku petugas yang islami, fasilitas dan sarana pelayanan kesehatan islami, prosedur tata cara atau mekanisme pelayanan kesehatan islami serta pembiayaan pelayanan kesehatan islami (Ayuningtyas, 2018:211). Lima aspek

inilah yang harus dipenuhi oleh rumah sakit agar menjadi suatu keunggulan dan keunikan dalam mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan pada konsumen. Mutu pelayanan kesehatan ini dipengaruhi oleh unsur masukan seperti tenaga dalam kualitas dan kuantitas yang tepat (Azwar, 2021:75). Oleh karena itu para pengelola rumah sakit Islam memiliki tugas dan kewajiban untuk mewujudkan rumusan yang seragam tentang pelayanan yang islami (Djufrie & Romas, 2020:87). Berikut merupakan nama rumah sakit islami di Kota Bandung beserta ulasan *Google Maps Review* sebagai perbandingan dengan rumah sakit Islami :

Tabel 1. 4
Ulasan Berdasarkan *Rating Google Maps Review* Untuk Rumah Sakit Islami Di Kota Bandung

No.	Nama Rumah Sakit	Hasil Ulasan Dengan Rentang Nilai 1-5	Keterangan
1.	RS Al-Islam Bandung	4.1	<i>Extremely Good</i>
2.	RSIA Al-Islam	3.7	<i>Good</i>
3.	RSU Muhammadiyah	3.0	<i>Below Average</i>
Total			3

Sumber: *Google Maps Review*

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Bandung memiliki rating *Google Maps Review* kurang baik atau dikatakan dibawah rata-rata diantara Rumah Sakit Islami di Kota Bandung yakni yang hanya memiliki rating 3.0. Kegiatan medis dirumah sakit merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan tugas kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan

dan memenuhi kebutuhan dasarnya baik aktual maupun potensial. Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan silaturahmi (*interpersonal*) dengan sebaik-baiknya didasari dengan iman, ilmu dan amal yang berakhlak islami (Sukowati, 2019:90).

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 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, Delucia (2021:11). Perawat merupakan seseorang yang memiliki kemampuan dan telah diakui oleh pemerintah (Undang-Undang RI No 38 Tahun 2014).

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 2023, 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 dirasa kurang. 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.

Oleh karena itu, salah satu fokus perhatian dalam penelitian ini adalah kinerja para perawat. Untuk membuktikan hal tersebut, perlu dilakukan pra survey mengenai kinerja karyawan tersebut. Dilakukan penyebaran angket sebanyak 30 buah terhadap 30 orang pegawai bagaian keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dimana hasil dari angket tersebut dapat dilihat pada tabel 1.4 sampai tabel 1.8. Penentuan sampel responden sebanyak 30 orang diambil secara acak dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran serta data awal mengenai keadaan yang sedang terjadi sekarang di lapangan. Perlu digaris bawahi bahwa sampel sebanyak 30 orang tersebut didapatkan menggunakan Teknik *purposive sampling* dimana responden yang akan diminta informasi sudah ditentukan. Akhirnya dipilihlah beberapa tenaga keperawatan tersebut yang jika ditotalkan berjumlah 30 orang. Hasil pra survey untuk variabel pelatihan dapat dilihat pada tabel 1.5.

Tabel 1. 5
Hasil Kuisisioner Pra Survey Variabel Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Kualitas	6	6	7	5	6	91	3,03
2.	Kuantitas	8	5	5	6	6	93	3,1
3.	Kerja sama	4	6	9	4	7	86	2,86
4.	Tanggung Jawab	2	5	11	7	5	82	2,73
5.	Inisiatif	5	6	9	8	2	94	3,13
Jumlah Rata-rata								2,97
Jumlah = Nilai x Frekuensi Rata-rata= Jumlah : Jumlah Responden (30 orang) Skor Rata-rata= Jumlah rata-rata : Jumlah Kuisisioner								

Sumber: Penulis 2024

Dari hasil perhitungan tabel 1.5 menunjukkan bahwa dimensi kerja sama dan tanggung jawab memiliki nilai rata-rata terkecil. Dimensi kerja sama mendapatkan skor rata-rata sebesar 2,86 sedangkan dimensi tanggung jawab juga mendapatkan nilai rata-rata yang sama sebesar 2,73. Kecilnya nilai rata-rata menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut terindikasi kurang baik. Selaras dengan data yang didapatkan, berdasarkan wawancara kepala ruangan (KARU) menurutnya kerja sama dan tanggung jawab karyawan dirasa kurang. Sebagai contoh, beberapa tenaga keperawatan memiliki caranya sendiri dalam menghadapi masalah pekerjaan sehingga dirasa sulit untuk bekerja sama. Sedangkan dugaan awal mengenai penyebab kurang baiknya tanggung jawab tenaga keperawatan karena kurangnya kesadaran akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja. Sehingga sikap kerja (*attitude*) yang dimiliki oleh perawat dirasa kurang.

Selanjutnya perlu diketahui juga faktor atau variabel yang menyebabkan kinerja tersebut kurang baik atau bermasalah dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut Susanti, Widyani, dan Utami (2021:226), kerja sama tim adalah sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan. Menurut Sedarmayanti (2019:99) kinerja pada suatu organisasi juga dapat ditingkatkan dengan menempuh beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi, memperhatikan budaya organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Menurut Goleman (2020:80) kecerdasan emosional merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol agar sehingga menyelesaikan tugasnya dengan baik sehingga dapat membantu operasional perusahaan dan memudahkan manajemen untuk melakukan evaluasi kinerja. Menurut Busro (2018:95) terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja salah satu diantaranya merupakan penempatan. Menurut Gibson (2020:96) menyatakan tujuan utama program penghargaan (*reward*) adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga pegawai agar datang untuk bekerja, dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja. Dengan pemberian *reward* ini adalah upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan karena dengan adanya reward karyawan bisa merasa di hargai dan diapresiasi sehingga semangat dalam mencapai target yang telah ditentukan.

Tabel 1. 6
Hasil Kuisisioner Pra Survey Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Variabel
Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No.	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Skor	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	ST S		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Kerja Sama Tim	Bekerja sama	6	4	8	9	3	91	3,03
		Koordinasi	2	4	10	8	6	78	2,6
		Komunikasi	5	7	6	9	3	92	3,06
		Pemecahan masalah	3	5	6	7	9	76	2,53
		Rasa percaya diri	6	6	8	6	4	94	3,13
Skor Rata-rata Kerja Sama Tim								2,87	
2.	Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja fisik	5	10	8	7	0	103	3,33
		lingkungan kerja non fisik	8	7	7	8	0	105	3,5
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								3,41	
3.	Kecerdasan Emosional	Kesadaran diri	3	4	9	10	4	82	2,73
		Mengelola diri	5	6	9	8	2	94	3,13
		Mengatasi diri	4	9	7	8	2	95	3,16
		Empati	4	6	9	4	7	86	2,87
		Menjaga relasi	6	7	9	7	1	100	3,33
Skor Rata-rata Kecerdasan Emosional								3,04	
4.	Penempatan	Pekerjaan yang tepat	10	7	6	4	3	107	3,57
		Pengetahuan dan Keterampilan	9	10	5	2	4	108	3,6
		Kemampuan	8	8	7	5	2	105	3,5
		Skor Rata-rata Penempatan							
5.	Kompensasi	Kompensasi Langsung	5	9	8	8	0	101	3,37
		Kompensasi Tidak Langsung	9	10	6	3	2	111	3,7
Skor Rata-rata Kompensasi								3,53	
6.	Penghargaan	Gaji Dan Bonus	11	9	5	4	1	115	3,83
		Kesejahteraan	8	11	7	3	1	112	3,73
		Karir	8	8	10	4	0	110	3,66
Skor Rata-rata Penghargaan								3,74	
7.	Budaya Organisasi	Kesadaran diri	8	6	10	6	0	106	3,53
		Keagresifan	9	10	6	3	2	111	3,7
		Kepribadian	7	8	7	6	2	102	3,4
		Performa	10	9	6	4	1	113	3,76
		Orientasi Tim	5	8	9	8	0	100	3,33
Skor Rata-rata Budaya Organisasi								3,54	
Skor Rata-rata Keseluruhan								3,38	

Sumber: Penulis 2024

Dari data tabel 1.6 dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah memiliki nilai rata – rata 3,38. Variabel lingkungan kerja berada diatas rata-rata dengan skor 3,41. Variabel penempatan berada diatas rata-rata dengan skor 3,55. Variabel kompensasi berada diatas rata-rata dengan skor 3,53. Variabel penghargaan berada diatas rata-rata dengan skor 3,74. Variabel budaya organisasi berada diatas rata-rata dengan skor 3,54. Variabel dengan nilai di bawah rata-rata yaitu variabel kecerdasan emosional dan kerja sama. Variabel kecerdasan emosional hanya mendapatkan skor rata – rata sebesar 3,04 sedangkan variabel kerja sama tim hanya mendapatkan skor rata – rata sebesar 2,87.

Tabel 1. 7
Hasil Kuisisioner Pra Survey Variabel Kerja Sama Tim Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Bekerja sama	6	4	8	9	3	91	3,03
2.	Koordinasi	2	4	10	8	6	78	2,6
3.	Komunikasi	5	7	6	9	3	92	3,06
4.	Pemecahan masalah	3	5	6	7	9	76	2,53
5.	Rasa percaya diri	6	6	8	6	4	94	3,13
Skor Rata-rata Kerja sama Tim							2,87	

Sumber: Penulis 2024

Hasil pra survey untuk variabel kerja sama tim dapat dilihat pada tabel 1.7. Dari hasil perhitungan tabel 1.7 menunjukkan bahwa dimensi koordinasi dan pemecahan masalah memiliki nilai rata–rata terkecil. Dimensi koordinasi memiliki skor dibawah rata-rata yaitu sebesar 2,6. Dimensi pemecahan

masalah mendapatkan skor di bawah rata-rata sebesar 2,53. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan kepala ruangan (KARU) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung menurut penuturannya sering terjadi kurangnya koordinasi antar tenaga keperawatan yang mengakibatkan keterlambatan atas setiap pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga keperawatan. Sedangkan dugaan awal mengenai penyebab kurang baiknya pemecahan masalah karena beberapa tenaga keperawatan memiliki caranya sendiri dalam menyelesaikan masalah pekerjaan sehingga dirasa sulit untuk bekerja sama. Dalam mewujudkan kinerja yang berkualitas, diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan handal di bidangnya (Mathis, 2021:188). Menurut Sedarmayanti (2019:260) definisi kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai antara lain kerja sama tim (Sirait, 2019:87). Pekerjaan organisasi tidak akan terlaksana jika para anggota organisasi atau perusahaan tidak bekerja sama secara selaras. Menurut Susanti (2021:206) kerja sama tim adalah sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan, dan juga didukung oleh kepemimpinan dan komunikasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada kinerja individu. Kerja sama kelompok sangat diperlukan guna meningkatkan efiseinsi kinerja yang baik dalam perusahaan.

Tabel 1. 8
Research Gap Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kinerja

<i>Research Gap</i>	
Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
<p>Alvin Arifin.</p> <p>Pengaruh Kepemimpinan dan Kerja sama Tim Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan</p> <p>Sumber : Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol 17. No. 2 (2020).</p>	<p>Silvani, E., & Triatmanto, B.</p> <p>Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerja sama Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.</p> <p>Sumber : Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol. 5 No.1 (2017).</p>
<p>Annisa Ayu Dira, Aini Kusniawati, Ali Muhidin</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi dan <i>Teamwork</i> terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Ciamis)</p> <p>Sumber : <i>Business Management And Entrepreneur</i> Vol. 2 No. 2 (2020)</p>	<p>Ramadhan Abdillaha, Eka Purnama Sari</p> <p>Pengaruh Kerja sama Tim dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Indolacto Cabang Medan</p> <p>Sumber : Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Vol 2. No.1 (2023)</p>
<p>Fereddy Siagian.</p> <p>Pengaruh Kerja sama Tim terhadap Kinerja Pegawai di Akademi Maritim Cirebon</p> <p>Sumber : <i>Journal Of Administration and Educational Management</i> Vol 3. No. 1 (2020).</p>	<p>Thalia Farica, Joseph M.J. Renwarin.</p> <p>Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kerja sama Tim dan Komunikasi Tim pada PT. Mab</p> <p>Sumber : <i>Journal of Economics and Business</i> Vol 11. No. 1 (2022)</p>

Sumber: Penulis 2024

Hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil penelitian Alvin (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Annisa, et. al. (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama ditemukan oleh Fereddy (2020) bahwa kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesenjangan terjadi pada penelitian Silvani dan Triatmanto (2017) bahwa *teamwork* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut

Silvani & Triatmanto (2017), kurangnya rasa kepercayaan terhadap rekan kerja sehingga *teamwork* tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan. Ramadhan dan Eka (2023) dalam penelitiannya menunjukkan kerja sama tim tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Thalia dan Joseph (2022) dalam penelitiannya menunjukkan kerja sama tim tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 1. 9
Hasil Kuisisioner Pra Survey Variabel Kecerdasan Emosional Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

No.	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah	Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kesadaran diri	3	4	9	10	4	82	2,73
2.	Mengelola diri	5	6	9	8	2	94	3,13
3.	Mengatasi diri	4	9	7	8	2	95	3,16
4.	Empati	4	6	9	4	7	86	2,87
5.	Menjaga relasi	6	7	9	7	1	100	3,33
Skor Rata-rata Kecerdasan Emosional								3,04

Sumber: Penulis 2024

Hasil pra survey untuk variabel kecerdasan emosional dapat dilihat pada tabel 1.7. Dari hasil perhitungan tabel 1.7 menunjukkan bahwa dimensi kesadaran diri dan empati memiliki nilai dibawah rata-rata. Sedangkan dimensi mengelola diri, mengatasi diri dan menjaga relasi memiliki skor diatas rata-rata. Dimensi kesadaran diri memiliki skor 2,73 lalu dimensi empati mendapatkan skor di bawah rata-rata sebesar 2,87. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan kepala ruangan (KARU) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung menurut penuturannya yaitu 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 dirasa kurang. Kecerdasan emosional perawat yang baik sangat mempengaruhi kondisi kerja yang positif dan dinamis dan juga keuntungan bagi tenaga kerja itu sendiri. Menurut Ancok (2021:107) ada enam komponen *Human Capital* yaitu pertama modal emosional, intelektual, sosial, ketabahan, moral, dan kesehatan.

Tabel 1. 10
Research Gap Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

<i>Research Gap</i>	
Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
Yanty Gurning, Bustami Syam, Setiawan Setiawan. Pengaruh Kohesivitas dan Kecerdasan Emosional Perawat terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Sumber : <i>Journal of Telenursing (JOTING)</i> Vol 3. No. 2 (2021).	Christina, A., dan Samanta, I. <i>The Impact of Emotional Intelligence Onimproving Team-Working: The Case of Publik Sector (National Centre for Public administration and Local Government</i> Sumber : <i>Procedia-Social and Behavioral Sciences.</i> (2016)
Aditya Yuda Pratama, Tintin Suhaeni. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Sumber : <i>Jurnal Riset Bisnis dan Investasi</i> Vol 3. No. 2 (2017).	Restutanti Borman, Westi Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) Sumber : <i>Jurnal Sinar Manajemen</i> Vol 08. No. 01 (2021).
Dana Mustika Wati Pengaruh Kecerdasan Emosional, <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro Sumber : <i>Jurnal Ilmu Manajemen</i> Vol. 6 No. 4 (2018).	Utari Sofyana, Ruslan. Kamis, Muhammad Thahrim, Rahmat Sabuhari Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate Sumber : <i>Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo</i> Vol. 7 No. 2 (2021)

Sumber: Penulis 2024

Hal tersebut diperkuat dengan adanya hasil penelitian Yanty, et. al. (2021) mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Aditya dan Tintin (2017) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dana (2018) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kesenjangan terjadi pada penelitian Christina dan Samanta (2016) bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Restutanti dan Westi (2021) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Utari, et. al. (2021) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa variabel kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian fenomena dan permasalahan di atas dapat dilihat beberapa masalah yang timbul adalah kepuasan kerja yang didapat perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung belum optimal yang disebabkan oleh variabel kecerdasan emosional, kerja sama tim dan kinerja karyawan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang ada sebagai topik dan objek penelitian. Dengan itu peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kerja Sama Tim dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada guna memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup ke dalam penelitian meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan sebagai langkah awal yang digunakan untuk merumuskan dan mendefinisikan mengenai permasalahan yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami hasil penelitian. Permasalahan dalam penelitian meliputi faktor-faktor yang diindikasikan yang dapat mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Pembahasan mengenai identifikasi dan rumusan masalah akan diketahui lebih rinci dibawah ini :

1. Kerja sama
 - a. Kurangnya koordinasi di antara tenaga keperawatan dalam bekerja sama
 - b. Kurangnya kemampuan pemecahan masalah yang dimiliki tenaga keperawatan
2. Kecerdasan emosional
 - a. Kurangnya kesadaran diri yang dimiliki tenaga keperawatan
 - b. Kurangnya empati yang dimiliki tenaga keperawatan

3. Kinerja

- a. Kurangnya kerja sama di antara tenaga keperawatan
- b. Kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki tenaga keperawatan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan tenaga keperawatan mengenai kerja sama tim di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
2. Bagaimana tanggapan tenaga keperawatan mengenai kecerdasan emosional di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
3. Bagaimana tanggapan tenaga keperawatan mengenai kinerjanya di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kerja sama tim dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka maksud dan tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji:

1. Tanggapan tenaga keperawatan mengenai kerja sama tim di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

2. Tanggapan tenaga keperawatan mengenai kecerdasan emosional di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung
3. Tanggapan tenaga keperawatan mengenai kinerjanya di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
4. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan kerja sama tim terhadap kinerja tenaga keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini pada dasarnya mengandung dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau sumbangan informasi bagi penelitian selanjutnya.
2. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh kerja sama tim dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bagi penulis dapat mengetahui beberapa hal yaitu:

- a. Penelitian ini membantu saya dalam mengasah kemampuan saya,

seperti cara mengambil data penelitian dan sekaligus menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis suatu masalah serta menambah pengalaman mengenai dunia kerja serta

- b. Penelitian ini membuat penulis bisa belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan para tenaga keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
- c. Penelitian ini membuat penulis memahami dan mengetahui permasalahan yang terjadi pada dunia kerja, mudah-mudahan penulis menjadi lebih siap menghadapi dunia kerja dan memiliki sedikit pengalaman apabila suatu saat penulis menjadi seorang bagian dalam suatu instansi.
- d. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

2. Bagi Pimpinan Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi pimpinan rumah sakit terkait dijadikan sebagai bahan masukan dan menambah referensi khususnya mengenai kecerdasan emosional, kerja sama tim dan Hal-hal yang mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baik.

3. Bagi Karyawan Rumah Sakit

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan kerja sama tim, kecerdasan

emosional dan kinerja terutama pada tenaga keperawatan.

4. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam menentukan kebijakan terkait dengan regulasi yang mengatur tentang tenaga keperawatan.

5. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai sumber sarana informasi untuk kepada para pembaca dan peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi tambahan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai kerja sama tim dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.