

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja merupakan suatu pencapaian optimal seseorang sesuai dengan potensi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Robbins, 2006). Sementara itu menurut Torang (2012) kinerja merupakan hasil kerja baik secara kuantitatif maupun kualitatif dari pegawai yang memenuhi kewajibannya sesuai dengan tugasnya. Peran kepercayaan dan tenaga profesional sangat efektif dalam meningkatkan kinerja kelembagaan. Kualitas pegawai yang masih jauh dari memadai tentunya akan memengaruhi prestasi yang dihasilkan. Untuk mencapai kinerja yang optimal diperlukan suatu interaksi dan koordinasi yang dirancang untuk menghubungkan tugas-tugas, baik individu maupun kelompok guna mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2015).

Kahya& Oral, (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah setiap pegawai yang menggunakan keterampilan dan pengetahuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa melalui proses teknis inti organisasi. Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja atau pencapaian optimal seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan norma dan standar operasional prosedur kriteria dengan memiliki keterampilan serta pengetahuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh suatu organisasi.

Kinerja perawat selalu dipertanyakan. Ini karena perawat melakukan pekerjaan rumit yang berhubungan dengan kesejahteraan manusia. Perawat adalah pemberi asuhan dan pemberi asuhan, baik di rumah maupun di mana saja, merupakan pekerjaan yang harus dilakukan secara tuntas dan benar karena jika tidak, dapat merenggut nyawa seseorang. Oleh karena itu, kinerja perawat merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa orang menerima layanan yang berkualitas dan menerimanya segera ketika layanan ini diperlukan. Kinerja perawat berbeda dari satu daerah ke daerah lain tergantung pada jenis sumber daya dan fasilitas kemajuan profesional yang tersedia. Karena kinerja ini berbeda dari satu daerah ke daerah lain, itu juga berbeda dari satu negara ke negara lain, dan sama dari negara maju ke negara berkembang. (Tariq, U et al, 2018).

Kinerja dalam keperawatan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Peningkatan kinerja dalam asuhan keperawatan dapat dicapai dengan pemilihan karyawan yang cermat dan penugasan staf yang tepat. Pengukuran kinerja harus dilakukan setiap tahun oleh kepala perawat melalui pemantauan kinerja perawat dan membandingkannya dengan kinerja standar untuk mengidentifikasi masalah yang kemudian memungkinkan solusi yang akan diambil. Hasil pengukuran tersebut diinformasikan kepada perawat untuk meningkatkan keterampilan perawat (Ragab, OHG et al, 2013)

Faktor-faktor yang berhubungan terhadap kinerja perawat menurut Gibson (2013) adalah (1) Variabel individu : sub variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis. (2) Psikologi, sub variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel psikologis sangat kompleks dan sulit diukur serta sukar mencapai kesepakatan tentang pengertian psikologis. (3) Variabel organisasi, sub variabel sumber daya, kepemimpinan, struktur, rancangan kerja dan imbalan, dimana variabel imbalan ini berefek meningkatkan motivasi kerja yang selanjutnya dapat berhubungan terhadap kinerja perawat.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang kinerja perawat yang kurang baik diberbagai negara. Penelitian Mukhtar et al., (2019) kinerja perawat di Hospital Sudan yaitu 32%. Penelitian di Hospital Emergency Department In Gaeteng Provine Afrika Selatan bahwa kinerja perawat dalam melakukan pengkajian sebesar 68,3% (Goldstein et al, 2017). Penelitian di Hospital Tengku Ampuan Afzan (HTTA) Kuantan Pahang didapatkan kinerja perawat dalam pengkajian pasien sebesar 76,5% (Aung et al., 2017). Dari beberapa hasil penelitian diatas bahwa kinerja perawat dalam kategori kurang baik dan menjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien termasuk di Indonesia.

Hasil penelitian yang dilakukan Waryantini, & Maya. S (2021) menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Soreang Kab.Bandung dalam kategori “cukup” (75%) . Penelitian yang dilakukan Rezi Prima (2020)

di Rumah Sakit Umum Harapan Ibunda Batusangkar didapatkan bahwa lebih dari separuh 54.5% kinerja perawat kurang baik.

Abdulkarem et al, (2019) mengatakan kepemimpinan adalah salah satu faktor faktor yang berhubungan dengan kinerja . Seorang pemimpin bertugas memberdayakan dan menggerakkan sumber daya manusia yang ada untuk mencapai suatu tujuan. Dalam melakukan hal ini, ada banyak hal yang memhubungani keberhasilan seorang pemimpin seperti tipe kepemimpinan, kualitas kepemimpinan, dan karakter pemimpin. Kepemimpinan yang baik secara langsung akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dipimpinnya.

Robbins (2006) mengungkapkan bahwa tugas seorang pemimpin berfokus pada dua prioritas yaitu mengelola batas eksternal tim dan memudahkan proses tim. Prioritas tersebut terbagi pada empat peran yaitu pemimpin berperan sebagai penghubung bagi para konstituen eksternal, pemimpin tim sebagai pemecah masalah, pemimpin tim adalah manajer konflik dan pemimpin tim adalah pelatih.

Salah satu perilaku atau kualitas penting yang harus dimiliki oleh pemimpin adalah menunjukkan empati di tempat kerja. Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan menghargai pengalaman orang lain sambil memberikan dukungan emosional dan perasaan aman. ( Edmon & Lei, 2014).

Stuart, W. P.(2020) mengatakan, 58% pemimpin dianggap oleh perawat memiliki empati yang kurang. Keterampilan empati pemimpin yang kuat diperlukan dalam lingkungan kerja untuk memastikan perawat

merasakan martabat, rasa hormat, makna, pengakuan, dan penghargaan. Empati merupakan bagian penting dari kecerdasan emosional. Konsep ini digambarkan sebagai “kemampuan untuk terlibat dalam pemrosesan informasi yang canggih tentang emosi diri sendiri dan orang lain dan kemampuan untuk menggunakan informasi ini sebagai panduan untuk pengumpulan informasi .

Menurut penelitian Hayes M.M & Cocchi M.N (2021) empati pemimpin dengan kinerja mempunyai hubungan dimana empati dari pemimpin dapat meningkatkan kinerja. Empati berfokus pada hubungan emosional antara pemimpin dan karyawannya, bagaimana pemimpin memahami karyawannya, situasi kerja, pemahaman emosional dan memberikan keamanan emosional bagi karyawannya. Kepemimpinan yang bagus secara langsung akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang dipimpin.

Selain empati pemimpin kohesivitas juga merupakan faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat dan sangat berperan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Kohesivitas adalah adanya rasa tertarik seseorang terhadap tim dan adanya dorongan untuk tetap didalam tim dimana ini merupakan sesuatu yang penting untuk keberhasilan kelompok (Qomaria & Al Musadieg, 2015).

Tim kerja yang merupakan suatu kelompok dimana individu menghasilkan tingkat kinerja yang lebih besar daripada jumlah masukan individu. Tim

kerja dapat membangkitkan sinergi positif lewat upaya terkoordinasi. Karakteristik dari tim kerja adalah mempunyai kinerja bersama untuk mencapai sasaran, sinergi yang positif, akuntabilitas individu dan imbal balik, serta saling melengkapi untuk keahlian masing-masing individu (Robbins, 2006).

Menurut Riana (2019) saat melakukan suatu pekerjaan perlu ada kerjasama tim antara sesama perawat. Hal tersebut akan dapat memhubungkan kualitas pelayanan perawat kepada pasien. Kohesivitas terdiri dari dua orang atau lebih dengan beberapa karakteristik yang unik. Karakteristik ini termasuk interaksi sosial yang dinamis dengan saling ketergantungan yang bermakna, sehingga melalui kohesivitas dijelaskan bahwa kelompok (tim) harus berbagi informasi dan sumber daya secara dinamis diantara anggota dan mengkoordinasikan kegiatan mereka untuk memenuhi tugas tertentu dengan melibatkan kerjasama tim.

Penelitian yang dilakukan Schmutz et al, (2019) menunjukkan bahwasanya kerjasama tim berhubungan positif terhadap kinerja. Kerjasama tim diperkirakan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan biaya yang terkait dengan perawatan kesehatan. Kohesivitas memainkan peran penting dalam memperkuat kualitas tim yang efektif.

Hasil penelitian Y. Gurning et al (2021) di RSUD Bina Kasih Medan mengatakan sebagian besar kohesivitas perawat rendah sebanyak 67 orang (58,8%). Hasil penelitian menjelaskan bahwa perawat yang memiliki kohesivitas tinggi maka akan semakin meningkatkan kinerja perawat pelaksana di RSUD Bina Kasih Medan.

Menurut Indraet al,(2019) bahwa dalam satu tim kerja perlu adanya kohesivitas karena keakraban anggota tim kerja akan menghubungkan hasil kinerja dan hal yang terpenting adalah saling komunikasi. Tim kerja yang kohesif dapat dijadikan sebagai sumber dukungan karena tim kerja yang saling memberikan dukungan dapat menguatkan para anggotanya.

Menurut Luthans et al, (2015) kinerja organisasi juga dihubungi oleh kinerja individu, sedangkan kinerja individu dihubungi oleh kepuasan kerja individu, sehingga kepuasan kerja individu perawat berhubungan besar terhadap kinerja rumah sakit. Kinerja perawat akan tinggi jika pada saat itu perawat merasa puas dengan pekerjaannya. Gibson (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya.

Robbins dan Judge, (2018) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah tingkat seorang karyawan mengidentifikasi secara psikologis terhadap pekerjaan mereka, sehingga mereka menganggap tingkat kinerja yang tinggi adalah hal yang penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dimana mereka bekerja. Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hetty Ismainar et al, (2021). Kepuasan kerja merupakan faktor dominan yang berhubungan langsung terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja berkontribusi terhadap

peningkatan kinerja perawat hingga 50 %. Prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan kerja akan berimplikasi pada peningkatan prestasi kerja. Manajemen rumah sakit perlu mempertimbangkan perencanaan, pemetaan, dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan kinerja perawat.

Kepuasan kerja merupakan tujuan penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia. Karena kepuasan kerja perawat relevan dengan peningkatan prestasi kerja dalam melakukan asuhan keperawatan. Tingkat kepuasan kerja yang rendah sering terjadi di negara berkembang. Berdasarkan hasil penelitian di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, dan Jerman menunjukkan bahwa 41% perawat di rumah sakit tidak puas dengan pekerjaannya dan 22% di antaranya berencana untuk meninggalkan pekerjaannya dalam waktu satu tahun. (Ragab, OHG et al, 2013)

Menurut Oyagi Ryusuke ( 2021) kepemimpinan dan kepuasan kerja perawat berhubungan positif signifikan terhadap kinerja perawat, dimana kepemimpinan dan kepuasan kerja masih menjadi faktor penting untuk memaksimalkan kinerja perawat. Kepemimpinan yang tepat akan membantu mengarahkan perawat dengan cara yang terstruktur dan jelas. Perawat yang puas dengan pekerjaannya akan bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan rumah sakit yang ada. Kinerja pekerja akan meningkat jika pekerja memperoleh kepuasan kerja.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Sungai Dareh Berdasarkan penilaian kinerja perawat yang dinilai 2 kali dalam satu tahun yang tertuang dalam Formulir Penilaianan kinerja Perawat dengan



komponen penilaian yang dilihat dari sikap kerja, kinerja pelayanan dan mutu pelayanan, Berdasarkan hasil evaluasi kinerja perawat pada RSUD Sungai Dareh tahun 2019 nilai rata rata kinerja perawat adalah 81,5% dan masuk dalam kategori baik, kemudian tahun 2020 menurun menjadi 78,5% dan masih masuk dalam kategori baik, akan tetapi pada tahun 2021 terjadi penurunan kinerja menjadi 74,3% dan menyebabkan kinerja masuk dalam kategori cukup.

Berdasarkan data kepegawaian RSUD Sungai Dareh tahun 2021 terdapat data perawat sebanyak 190 orang yang terdiri dari perawat PNS sebanyak 78 orang dan tenaga perawat non PNS 112 orang. Tenaga non PNS di RSUD Sungai Dareh terdiri dari tenaga kontrak BLUD dan Tenaga Kerja Sukarela (TKS) . Wawancara kepada 10 perawat di RSUD Sungai Dareh, sebanyak 8 orang perawat mengaku bahwa penghasilan yang mereka peroleh tidak lebih dari mencukupi kebutuhan sehari-hari. membutuhkan pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan yang mereka peroleh dari tempat mereka bekerja sekarang.

Begitupun dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan 7 orang perawat, mereka mengatakan belum merasa puas dengan pekerjaannya saat ini, karena ketika ia bekerja sudah semaksimal mungkin namun selalu dianggap tidak maksimal oleh atasannya. Mereka juga tidak menerima reward, penghargaan atau bahkan pujian disaat ia melakukan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dari peneliti terhadap perawat yang sedang bekerja di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam

menemukan bahwa perawat lebih banyak bekerja sendiri sendiri dalam melakukan tindakan keperawatan serta kurangnya kerjasama antara tim perawat menyebabkan perawat terkadang merasa kewalahan melakukan tindakan keperawatan yang seharusnya memerlukan bantuan tim untuk membantu pekerjaannya, bahkan perawat harus melibatkan keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis hubungan empati kepala ruangan, kohesivitas dan kepuasan kerja dengan kinerja perawat pelaksanaan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana analisis hubungan empati kepala ruangan kohesivitas dan kepuasan kerja dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022?.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Diketahui analisis hubungan empati kepala ruangan, kohesivitas dan kepuasan kerja dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Diketuainya distribusi frekwensi karakteristik responden perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022

2. Diketuainya rerata empati kepala ruangan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
3. Diketuainya rerata kohesivitas perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
4. Diketuainya rerata kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
5. Diketuainya rerata kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
6. Diketuainya hubungan empati kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
7. Diketuainya hubungan kohesivitas dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.
8. Diketuainya hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi RSUD Sungai Dareh**

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya untuk mengetahui hubungan empati kepala ruangan, kohesivitas dan kepuasan kerja dengan kinerja perawat pelaksana di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022, sehingga dapat mengarahkan pengelolaan sumber daya perawat dalam menentukan tolak ukur kinerja perawat pelaksana dalam memberikan asuhan

keperawatan terutama dari faktor empati kepala ruangan kohesivitas dan kepuasan kerja perawat itu sendiri demi terwujudnya pelayanan yang baik, maksimal dan berkualitas terhadap pasien.

#### **1.4. 2 Bagi Program Studi Pascasarjana**

Hasil penelitian dapat menambah kepustakaan tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja perawat dari faktor empati kepala ruangan kohesivitas dan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit.

#### **1.4. 3 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian dapat menjadi data dasar untuk penelitian selanjutnya dan dapat mengembangkan penelitian yang berhubungan dengan kinerja perawat dengan variabel dan metode yang berbeda dari penelitian ini.

