

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Penyelenggara layanan kesehatan adalah institusi yang memberikan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang mempunyai peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan secara individu atau kelompok dalam rangka menjaga serta meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan mengembalikan kesehatan individu, keluarga, dan/atau masyarakat. Azwar (1996). Berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 1992, kesehatan merupakan kondisi sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan seseorang produktif secara ekonomis. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan yakni rumah sakit. Melansir dari keputusan menteri kesehatan republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2020 rumah sakit merupakan insitusi penyenggara kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Sebagai fasilitas kesehatan rumah sakit memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang mengutamakan penyembuhan dan pemulihan keadaan badan dan jiwa yang dilaksanakan secara profesional. Pentingnya kesehatan pada masyarakat sehingga menjadi hak dasar manusia yang menjadikan rumah sakit harus mampu memberikan layanan yang optimal bagi masyarakat. Syarat pelayanan kesehatan yang baik adalah bermutu, yaitu menunjuk tingkat kesempurnaan dalam pelayanan

kesehatan yang diberikan yang sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Azwar (1996). Tantangan terbesar dalam pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu rumah sakit. Rumah sakit seharusnya mampu melalui tantangan bagaimana menganalisis, dapat mengembangkan keterampilan dan kemampuan untuk menjamin bahwa rumah sakit dapat merealisasikan tujuan yang ingin dicapai Iskandar (2020).

Salah satu upaya dalam penyediaan layanan rumah sakit bermutu adalah dengan meningkatkan pelayanan tenaga kesehatan medis maupun non medis yang bekerja pada suatu rumah sakit. Tenaga medis dan non medis disini terdiri dari dokter, perawat apoteker, petugas lab, petugas administrasi, petugas kebersihan, dan petugas penunjang kesehatan lainnya. Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kinerja layanan perawat. Hal ini dikarenakan perawat adalah pekerja yang paling sering berhubungan langsung dengan pasien. Dengan kinerja baik dari perawat itu sendiri akan membantu menunjang serta meningkatkan pelayanan dari rumah sakit sehingga dapat tercapainya kepuasan konsumen Siahaan (2012).

Penelitian ini diadakan terhadap salah satu rumah sakit umum yang berada di kabupaten Buleleng. Dalam menentukan lokasi penelitian peneliti, peneliti menggunakan data dari dinas Kesehatan kabupaten Buleleng. Berikut adalah data indikator pelayanan rumah sakit di kabupaten Buleleng.

**Tabel 1.1**  
**Indikator Pelayanan Rumah Sakit di Kabupaten Buleleng Tahun 2022**

No.	Nama Rumah Sakit	BOR (%)	BTO (kali)	TOI (hari)	ALOS (hari)
1.	RSUD Kab. Buleleng	65,5	65	2	4
2.	Rumkit Tk. IV Singaraja	14,3	13	24	4
3.	RSU Kertha Usada	60,4	89	2	3
4.	RSU Karya Dharma Husada	22,6	28	10	2
5.	RSU Parama Sidhi	10,7	50	7	1

No.	Nama Rumah Sakit	BOR (%)	BTO (kali)	TOI (hari)	ALOS (hari)
6.	RSU Shanti Graha	34,8	50	5	4
7.	RSUD Tanguwisia	62,4	59	2	3
8.	RS Pratama Giri Emas	9,1	66	3	2
9.	RS Bali Med Buleleng	39,1	6	3	2
Total		42,95	56	4	3

Sumber : *Substansi Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng.*

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat BTO paling banyak terdapat di Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Menurut Depkes (2005) BTO (*bed trun over*) merupakan frekuensi penggunaan tempat tidur dalam 1 periode tertentu (1 tahun). BTO atau frekuensi penggunaan tempat tidur dapat menggambarkan tingkat kedatangan pasien. Sehingga berdasarkan data tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada, dengan melakukan wawancara dengan pasien dan keluarga pasien serta mengumpulkan data data dari pihak manajemen Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Peneliti mendapatkan hasil keluhan dari beberapa keluarga pasien, mulai keluhan mengenai perawat yang tidak ramah, ketika dipanggil untuk membenarkan posisi infus kedatangannya lama, serta beberapa keluhan lainnya, selain itu peneliti juga mendapatkan data penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Kertha Usada sebagai yang berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Penilaian Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Kerta Usada Tahun 2023**

Kategori	Jumlah
Sangat baik (90 – 100)	9
Baik (80 – 89)	172
Cukup baik (70 – 79)	2
Kurang baik <70	-
Total	183

Sumber : *Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Umum Kertha Usada.*

Merujuk dari data Tabel 1.2 mengenai penilaian kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada, peneliti menemukan hasil masih terdapat perawat yang belum mencapai kriteria baik dan sangat baik. Dilihat dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih adanya perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada yang belum menggambarkan kinerja perawat yang belum maksimal. Maka dari itu perlu untuk mengetahui penyebab yang dapat mempengaruhi belum maksimalnya kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

Perawat merupakan pekerja penting dalam rangka pemberian pelayanan medis pada suatu rumah sakit. Oleh sebab itu perawat harus selalu dibekali dengan berbagai keterampilan yang berkaitan dengan pelayanan medis, komunikasi interpersonal, kemampuan teknis, dan akal sehat. Karakteristik yang ditunjukkan oleh perawat selalu menjadi penentu arah dan kekuatan bekerja adalah motivasi dan sebagainya seperti: pengetahuan, keterampilan kerja, kewenangan yang diberikan, inovatif, dedikasi dan pengabdian masing-masing individu pada profesinya Maslita (2017). Pentingnya peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari usaha dan komitmen yang diberikan oleh manajemen dalam perusahaan namun disisi lain karyawan juga memiliki kewajiban dalam peningkatan kinerjanya. Manajemen sumber daya manusia ialah suatu aktivitas merencanakan, mengadaan, mengembangkan, melihara dan menggunakan SDM dalam upaya tercapainya tujuan baik individu maupun kelompok Kasmir (2016). Untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka setiap organisasi hendaknya berusaha memenuhi tujuan organisasi dengan memanfaatkan secara maksimal sumber daya yang dimiliki. Dengan kata lain kinerja karyawan tercapai apabila seluruh pekerjaan mampu diselesaikan secara efektif dan efisien namun tetap relevan dengan seluruh pemangku

kepentingan (*stakeholder*). Mangkunegara (2017) memaparkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh dua faktor diantaranya yakni: faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan karyawan (*ability*) berupa kemampuan intelektual (*IQ*) serta kemampuan *reality (knowledge + skill)* yang didapat dari pendidikan dan pelatihan. Dengan kata lain karyawan dengan *IQ* di atas rata-rata ditambah pendidikan yang baik dengan jabatan serta keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga lebih cepat dalam tercapainya prestasi yang diharapkan organisasi. Yang kedua adalah faktor motivasi, faktor motivasi tercipta melalui sikap (*attitude*) seseorang dalam menyikapi keadaan dan kondisi kerja seperti disiplin, inisiatif, dan tanggung jawab. Motivasi merupakan situasi yang menjadikan karyawan lebih terarah dalam mewujudkan tujuan organisasi. Sifat mental adalah kondisi dimana dorongan diri karyawan untuk melakukan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal, dengan kata lain setiap karyawan siap dalam segala situasi, mengerti visi dalam organisasi dan target yang harus tercapai serta mampu berorientasi dalam tercapainya tujuan kerja. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yaitu kompensasi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja Siagian (2002). Sehingga dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi kinerja yakni, pendidikan, pelatihan, disiplin, inisiatif, tanggung jawab, kompensasi, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, dan kepuasan kerja. Dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada faktor pelatihan dan disiplin kerja.

Menurut Mahdelela (2017) pelatihan (*coaching*) merupakan proses mengajarkan, memberi bimbingan, memberi instruksi kepada seseorang atau

sekelompok orang untuk memperoleh keterampilan dan metode baru dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Pelatihan mengajarkan tentang keterampilan dan dalam pelatihan akan ditunjukkan apa yang harus dilakukan serta bagaimana seharusnya dilakukan, fokus utama dalam pelatihan adalah mengajarkan cara atau solusi untuk menyelesaikan permasalahan. Proses pelatihan dalam organisasi tidak hanya dilihat sebagai kewajiban, namun seharusnya dapat menjadi kebutuhan bagi setiap organisasi dalam rangka menyiapkan SDM yang berkualitas serta memiliki kompetensi tinggi. Suatu pelatihan yang diadakan oleh perusahaan bertujuan agar karyawan memperoleh peningkatan dalam hal pengetahuan, pengalaman dan keahlian yang nantinya akan berhubungan dengan pekerjaan dan tanggung jawab. Pada Rumah Sakit Umum Ketha Usada telah dilakukan pelatihan kepada tenaga keperawatannya, jenis pelatihan terlampir pada Lampiran 02 mengenai daftar pelatihan selama periode 2023 dan telah ditetapkan aturan minimal pelatihan selama 20 jam pertahun pada setiap tenaga keperawatan namun peneliti menemukan masih adanya perawat dengan kategori kinerja yang cukup dan kurang. Penelitian yang dilakukan oleh Leatemia (2018) pada Badan Pusat Statistik Maluku mendapat hasil yakni pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja. Penelitian lain yakni oleh Ratnasari (2019) menyatakan tidak terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja di PT. Asuransi Takaful Batam, namun peneliti lainnya oleh Ahmad Gunawan (2020) pada PT. Yi Shen Industrial menyatakan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja serta penelitian oleh Nugroho (2020) pada karyawan PDAM tirta Kencana Kota Samarinda menyatakan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja.

Disiplin kerja ialah kemauan pekerja dalam menaati seluruh peraturan perusahaan serta norma-norma sosial yang telah ditetapkan Wahid (2016). Kedisiplinan merupakan situasi didalam perusahaan saat karyawan bersikap sesuai dengan peraturan serta standar tingkah lakuyang yang telah dikukuhkan dalam organisasi. Disiplin didefinisikan sebagai aktivitas individu maupun kelompok yang memiliki kemauan atau niat untuk mengikuti peraturan yang berlaku. Jika dikaitkan dengan pekerjaan, disiplin kerja merupakan suatu tindakan serta perbuatan karyawan terhadap aturan dalam organisasi. Niat merupakan pemikiran seseorang yang berkeinginan dalam melaksanakan suatu aktivitas atau keinginan diri untuk beradaptasi dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil dokumentasi peneliti di Rumah Sakit Umum Kertha Usada menemukan bahwa tingkat disiplin perawat yang belum maksimal, data disiplin terlampir pada Lampiran 01. Penelitian yang dilakukan oleh Suprianto (2021) pada pegawai negeri sipil kantor kecamatan Serpong memperoleh hasil bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja. Penelitian lain yakni Isnowati (2022) pada PT LKM Demak Sejahtera menyatakan terdapat pengaruh negatif disiplin kerja terhadap kinerja. Namun penelitian lainnya oleh Nurhayati (2023) pada PT. Vallian Lestari Bersama menyatakan terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja serta penelitian oleh Hidayati (2023) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan adanya perbedaan mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu, maka judul dalam penelitian ini ialah **“Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, sehingga akan dipaparkan beberapa permasalahan yang ditemui pada kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada sebagai berikut :

- (1) Kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada yang belum maksimal.
- (2) Adanya keluhan pelayanan dari konsumen (pasien dan keluarga pasien).
- (3) Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dirancang dengan tujuan agar penelitian lebih terarah pada permasalahan yang telah dirumuskan. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditemukan sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada batasan batasan yang dirumuskan sebagai berikut :

- (1) Permasalahan yang akan diteliti dibatasi pada pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
- (2) Pengambilan data dibatasi hanya dilakukan di Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

#### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

- (1) Bagaimana pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?
- (2) Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?
- (3) Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk memperoleh temuan terhadap pengaruh sebagai berikut :

- (1) Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
- (2) Pengaruh pelatihan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.
- (3) Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

#### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

- (1) Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen

sumber daya manusia tentang pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada Rumah Sakit Kertha Usada terkait masalah pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja.

