

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Rumah sakit merupakan sarana utama dan tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memiliki peran besar dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sarana kesehatan ini. Salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima adalah perawat (Faudin dkk, 2018). Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme perawat. Keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diperhatikan kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Aprilia, 2017).

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali merupakan satu-satunya Rumah Sakit di Provinsi Bali yang menjadi pusat pelayanan kesehatan khususnya di bidang pelayanan kesehatan jiwa, sehingga menjadi harapan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan jiwa yang berkualitas. Peningkatan pelayanan

kesehatan jiwa menjadi tantangan bagi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sesuai dengan visi Rumah Sakit yaitu menjadi pilihan utama masyarakat di bidang pelayanan kesehatan jiwa, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan selalu berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Untuk itu sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 3 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dimana indikator kepuasan pelanggan menjadi salah satu standar pelayanan yang harus dapat dicapai dengan target capai minimal 85%. Berdasarkan dari data capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk indikator kepuasan pelanggan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu 2017-2019 belum mencapai standar minimal yang ditargetkan dimana capaian SPM tahun 2017 sebesar 81,12% kemudian menurun menjadi 80,65% pada tahun 2018 dan mencapai 80,05% pada tahun 2019.

Penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali menggunakan evaluasi praktik profesional berkelanjutan (*Ongoing Professional Practice Evaluation/OPPE*) merupakan proses sistematis pengumpulan informasi kinerja praktik profesional perawat. Maksud dan tujuan OPPE sebagai sarana evaluasi kinerja profesional secara berkelanjutan disebabkan oleh tiga alasan yaitu sebagai bagian dari upaya untuk memantau kompetensi profesional, mengidentifikasi area guna kemungkinan peningkatan kinerja, dan untuk menggunakan data obyektif dalam keputusan mengenai kelanjutan kewenangan klinik. Adapun standar nilai kinerja karyawan yaitu kategori I 91 keatas sangat baik, kategori II 76-90 baik, kategori III 65-75 cukup, kategori IV 51-64 kurang, dan kategori V 50 ke bawah. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja perawat tahun 2017-

2019 menunjukkan ketidaktercapaian standar yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali tahun 2017 nilai rata-rata kinerja perawat adalah 81,5% dan masuk dalam kategori baik, kemudian tahun 2018 menurun menjadi 78,5% dan masih masuk dalam kategori baik, akan tetapi pada tahun 2019 terjadi penurunan kinerja menjadi 74,3% dan menyebabkan kinerja masuk dalam kategori cukup. Mengingat perawat sebagai sumber daya manusia (SDM) terpenting dalam menjalankan fungsi pelayanan di suatu Rumah Sakit tanpa harus mengecilkan peran dan arti sumber daya manusia lainnya, maka kinerja perawat perlu menjadi prioritas dalam perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kinerja atau dalam bahasa inggris *performance* merupakan hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam kurun waktu tertentu (Kurniadi A, 2013). Gibson dalam Ilyas (2012) mengungkapkan bahwa kinerja tenaga keperawatan memiliki peran penting dalam terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang baik, karena tenaga keperawatan merupakan penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien, sehingga perawat merupakan sosok yang dapat mewakili seluruh citra dan penampilan rumah sakit.

Menurut Simanjuntak (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis serta disiplin. Faktor kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Faktor ketiga adalah faktor organisasi

yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, budaya kerja, komitmen organisasi dan sistem imbalan. Faktor kompetensi merupakan salah satu dari variabel individu yang dapat mempengaruhi kinerja, hal ini sesuai dengan teori Mangkunegara (2008) yaitu hubungan antara kompetensi karyawan dengan kinerja adalah sangat erat dan penting sekali, relevansinya ada dan kuat akurat, bahkan karyawan apabila ingin meningkatkan kinerjanya seharusnya mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaannya. Kemudian faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah stres kerja, hal ini sesuai dengan teori dari Umam (2010) yang mengungkapkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi atau stres ringan berkepanjangan akan menurunkan kinerja karyawan.

Kinerja pegawai rumah sakit khususnya perawat di Indonesia masih rendah. Penelitian Maslita (2017) di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Tangerang melaporkan kinerja perawat rendah sebesar 53,7%. Penelitian Rahmat (2018) di rumah sakit Surabaya juga memperlihatkan kinerja perawat yang rendah sebesar 50%. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Maulani dan Dasuki (2018) di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Jambi juga memperlihatkan kinerja perawat dalam kategori kurang baik sebesar 47,6%. Bila dilihat dari penelitian di atas kinerja perawat masih rendah hanya berkisar 50%, artinya sebagian besar perawat masih belum optimal memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan elemen penting untuk diperhatikan oleh pimpinan agar pelayanan keperawatan yang diberikan dapat berkualitas dan sesuai dengan standar serta harapan masyarakat.

Kompetensi secara harfiah berasal dari kata *competence*, yang berarti kemampuan, wewenang dan kecakapan. Kompetensi dari segi etimologi berarti segi keunggulan, keahlian dari perilaku seseorang pegawai atau pemimpin yang mempunyai suatu pengetahuan, perilaku dan keterampilan yang baik. Karakteristik dari kompetensi yaitu sesuatu yang menjadi bagian dari karakter pribadi dan menjadi bagian dari perilaku seseorang dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan (Mangkunegara, 2008). Kompetensi perawat merupakan kemampuan perawat untuk melakukan tindakan keperawatan terintegrasi antara pengetahuan, keterampilan, sikap dan penilaian berdasarkan pendidikan dasar dan tujuan praktik keperawatan yang terukur sesuai dengan kinerja perawat. Dimana tujuannya adalah untuk tetap menjaga kualitas kesehatan dan keamanan pasien (Bartlett dkk, 2010).

Hasil penelitian Sanjaya dkk (2016) menemukan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada dokumentasi asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar. Hasil berbeda (*research gap*) didapatkan oleh penelitian Nurlaila dkk (2016) yang menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja paramedis pada Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.

Menurut Mangkunegara (2013) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja berdampak emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Chairani (2009) mengungkapkan stres kerja perawat merupakan kondisi yang dirasa tidak menyenangkan dari interaksi perawat dengan pekerjaannya yang dapat

menyebabkan ketegangan di lingkungan kerja dengan meliputi aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku di tempat kerja. Tyczkowski dkk (2015) mengungkapkan jika perawat mengalami stres maka akan berdampak negatif pada sikap kerja yang kurang profesional kepada pasien dan keluarganya. Selain itu, stres mengakibatkan emosi perawat yang tidak stabil. Ketidakseimbangan emosi dapat menyebabkan munculnya dorongan-dorongan emosi yang tidak sehat. Dorongan emosi yang tidak sehat yang merupakan gejala psikologis dari stres kerja inilah yang dapat menghambat karir dan kinerja seorang perawat karena turunnya motivasi, semangat dan ketekunan dalam bekerja. Namun sebaliknya, orang-orang yang mampu mengelola dan mengendalikan emosinya sehingga mampu membangun relasi yang harmonis dengan orang lain adalah orang yang cerdas secara emosi.

Hasil penelitian Fauzan (2017) yang menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pematang Siantar. Hasil berbeda (*research gap*) didapatkan oleh hasil penelitian Faudin dkk (2018) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan masalah dan *research gap* diatas, penelitian ini menarik dilakukan untuk menguji tentang **”Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah penelitian pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali adalah sebagai berikut:

- (1) Terjadi penurunan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali dilihat dari rata-rata persentase Data Kinerja Perawat Berdasarkan Evaluasi Praktik Profesional Berkelanjutan periode tahun 2017-2019.
- (2) Diperlukan peningkatan kompetensi serta pengelolaan stres kerja perawat yang baik dan benar dalam upaya meningkatkan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
- (3) Ketidaktercapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali sebesar 85%, dimana capaian SPM tahun 2017 sebesar 81,12% kemudian menurun menjadi 80,65% pada tahun 2018 dan mencapai 80,05% pada tahun 2019.

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kompetensi dan stres kerja sebagai variabel bebas, kemudian kinerja perawat sebagai variabel terikat.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali?
- (2) Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali?

- (3) Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan teruji mengenai pengaruh sebagai berikut:

- (1) Kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
- (2) Kompetensi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.
- (3) Stres kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat yaitu manfaat: (a) manfaat teoretis dan (b) manfaat praktis. Secara rinci kedua manfaat hasil penelitian tersebut sebagai berikut.

- (1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan kompetensi, stres kerja dan kinerja perawat.

- (2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali untuk menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja perawat.