

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kinerja (*performance*) menjadi isu dunia saat ini. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Mutu tidak terpisah dari standar. Melalui kinerja klinis perawat, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum terhadap organisasi tempat berkerja, dan dampak akhir bermuarapada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Manajemen kinerja klinis bagi perawat, dimulai dari elemen terkecil dalam organisasi yaitu pada tingkat “*First Line Manager*” (kepala ruang), karena produktifitas (jasa) berada langsung ditangan individu-individu dalam kerja tim. Namun demikian komitmen dan dukungan pimpinan puncak dan stakeholder lainnya tetap menjadi kunci utama. Bertemunya persepsi yang sama antara dua komponen tersebut dalam menentukan saran dan tujuan, merupakan modal utama untuk meningkatkan kinerja klinis akan menyentuh langsung faktor-faktor yang menunjukkan indikasi-indikasi obyektif terhadap pelaksanaan fungsi atau tugas yang dilakukan memenuhi standar yang ditentukan.

Kinerja perawat adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan serta menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahliannya dalam berkerja (**Andjarwati, 2019**). Menurut (**Hamidy, 2015**) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja perawat yaitu stres kerja yang ditimbulkan oleh konflik peran, ambiguitas dan karakteristik tugas. Dengan mempertimbangkan peran SDM dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya dibidang kesehatan maka SDM menjadi ujung tombak organisasi terkaitnya dengan adanya indikasi dimana konflik peran dan ambiguitas peran tertentu akan berdampak pada kinerja perawat.

Kinerja pada perawat merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu rumah sakit. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang perawat yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam sebuah rumah sakit dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja perawat sebagai penentu keberhasilan serta keberlangsungan hidup rumah sakit. Dalam setiap organisasi; manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam penghidupan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya (**Andjarwati, 2019**)Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik dalam maupun luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (UU No.38 Tahun 2014). Keperawatan mendapatkan pengakuan sebagai profesi. Sebuah profesi didefinisikan sebagai pekerjaan yang

membutuhkan pengetahuan luas atau panggilan yang membutuhkan pengetahuan khusus, keterampilan, dan persiapan (Kozier, 2016). Sebuah profesi pada umumnya dibedakan dari pekerjaan lainnya oleh 6 aspek yaitu, persyaratan pelatihan berkepanjangan yang khusus untuk memperoleh *body of knowledge* yang berkaitan dengan peran yang harus dilakukan, orientasi individu terhadap layanan, baik untuk komunitas atau ke suatu organisasi, penelitian berkelanjutan, kode etik, otonomi, dan organisasi profesional.

Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan adalah aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan. Menurut penelitian (Sutrisno, 2017) yang dilakukan terhadap 71 responden diketahui bahwa kinerja perawat rawat inap di RSUD Kota Semarang berada kategori baik sebesar 76,1% (55 orang). Kinerja perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yaitu pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi dan evaluasi sudah mencapai standar yang telah ditetapkan oleh Depkes RI (75,0%). Standar praktik keperawatan profesional merupakan pedoman bagi perawat di Indonesia dalam melaksanakan asuhan kepearawatan dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan. Standar praktik tersebut dilaksanakan oleh perawat generalis maupun spesialis di seluruh tatanan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit maupun tatanan pelayanan lain di masyarakat. Standar dokumentasi asuhan keperawatan memacu pada proses keperawatan yang terdiri dari lima tahap yaitu pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi dan evaluasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh **(Humambi, 2019)** menyatakan bahwa *Shift* kerja merupakan seorang yang bekerja melakukan pergantian jam kerja dimana pekerja akan bekerja pada waktu pagi, siang, dan malam hari dan pekerja yang bekerja di luar dari jam normal selama kurun waktu tertentu. Pembagian waktu kerja juga harus sesuai porsi kemampuan dan batasan sumber daya manusianya, salah satu cara untuk masalah tersebut adalah dengan menetapkan rotasi kerja secara *shift*. *Shift* kerja adalah penetapan jam kerja atau pergeseran jam kerja dalam jangka waktu 24 jam. Menurut **(Sakinah, 2017)** menyatakan bahwa *shift* kerja merupakan pola waktu kerja yang diberikan pada tenaga kerja untuk mengerjakan sesuatu oleh perusahaan dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore dan malam.

Menurut **(Budiarto, 2019)** menyatakan masalah kedisiplinan kerja, merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Menurut **(Budiarto, 2019)** memandang disiplin melalui adanya hukuman. Disiplin kerja, pada dasarnya dapat diartikan sebagai bentuk ketaatan dari perilaku seseorang dalam mematuhi ketentuan-ketentuan ataupun peraturan-peraturan tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan, dan diberlakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh **(Batari, 2019)** menyatakan bahwa Komitmen Organisasi didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat *relative* dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam organisasi. Salah satu keberhasilan manajemen organisasi adalah kemampuannya dalam menumbuhkan komitmen organisasional pegawai. Seberapa jauh komitmen organisasional pegawai

terhadap organisasi akan menentukan pencapaian tujuan organisasi. Komitmen organisasi sangatlah penting karena pegawai yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasi akan menampilkan kinerja terbaiknya serta produktif dalam mengemban pekerjaan. Bahkan, dalam banyak organisasi komitmen organisasional merupakan salah satu syarat mutlak dalam memegang jabatan manajerial tertentu, Komitmen organisasional pegawai merupakan identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditampakkan oleh pegawai terhadap organisasi yang menjadi tempatnya untuk mengabdikan dan bekerja.

RSU Bunda BMC Padang merupakan salah satu rumah sakit ibu dan anak yang ada di kota Padang. RSU Bunda BMC Padang beralamat Jl. Samudra No. 3, Olo, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Sebagai salah satu rumah sakit ternama di kota Padang yang khusus melayani ibu dan anak. RSU Bunda BMC Padang dituntut harus menciptakan kinerja tenaga medis yang baik sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien. Namun pada faktanya yang terjadi di RSU Bunda BMC Padang yaitu tentang pelayanan yang masih tergolong rendah. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis RSU Bunda BMC Padang ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan pasien yang berujung pada keluhan pasien terhadap rumah sakit RSU Bunda BMC Padang. Permasalahan ini menjadi titik acuan dari kinerja tenaga medis RSU Bunda BMC Padang yang tidak maksimal. Kinerja yang seharusnya melayani pasien dengan totalitas dan rasa ikhlas belum nampak dari hasil yang diharapkan pasien. Hal ini berefek pada jumlah pasien yang berobat pada RSU Bunda BMC Padang yang

mengalami penurunan. Penurunan jumlah pasien yang akan berobat pada RSUD Bunda BMC Padang dapat dilihat dari pembukuan rangkap pasien. Pada pembukuan rangkap pasien dilihat jumlah pasien yang ingin berobat terus mengalami penurunan.

Berikut jumlah pasien ibu dan anak pada RSUD Bunda BMC Padang yang ingin berobat dari bulan Juni sampai November 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Pasien Bulan Juni Sampai November 2019

Bulan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Juni	213	-
Juli	194	-8,92
Agustus	201	3,6
September	167	-16,91
Oktober	131	-21,55
November	183	39,69

(Sumber : RSUD Bunda BMC Padang)

Dari tabel 1.1 di atas jumlah pasien ibu dan anak yang berobat pada bulan Juni di RSUD Bunda BMC Padang sebanyak 213 orang. Pada bulan Juli turun menjadi 194 orang dengan persentase -8,92. Pada bulan Agustus naik menjadi 201 orang dengan persentase 3,6. Pada bulan September turun menjadi 167 orang dengan persentase -16,91. Pada bulan Oktober turun lagi menjadi 131 orang dengan persentase -21,55. Kemudian pada bulan November naik menjadi 183 orang dengan persentase 39,69.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Kinerja Perawat belum optimal, disinyalir disebabkan oleh *shift* kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja melalui Stres Kerja

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Shift* Kerja, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus RSUD Bunda BMC di Wilayah Padang)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul penelitian dan penjelasan yang telah penulis uraikan diatas. Maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melalui kinerja klinis perawat, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum terhadap organisasi tempat berkerja, dan dampak akhir bermuarapada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.
2. Manajemen kinerja klinis bagi perawat, dimulai dari elemen terkecil dalam organisasi yaitu pada tingkat “*First Line Manager*” (kepala ruang), karena produktifitas (jasa) berada langsung ditangan individu-individu dalam kerja tim.

3. Kinerja perawat adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang perawat dalam melaksanakan serta menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahliannya dalam berkerja.
4. Kinerja perawat sebagai penentu keberhasilan serta keberlangsungan hidup rumah sakit.
5. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik dalam maupun luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (UU No.38 Tahun 2014).
6. Peran SDM dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya dibidang kesehatan maka SDM menjadi ujung tombak organisasi terkaitnya dengan adanya indikasi dimana konflik peran dan ambiguitas peran tertentu akan berdampak pada kinerja perawat.
7. Keperawatan mendapatkan pengakuan sebagai profesi. Sebuah profesi didefinisikan sebagai pekerjaan yang membutuhkan pengetahuan luas atau panggilan yang membutuhkan pengetahuan khusus, keterampilan, dan persiapan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis membatasi penelitian ini agar tidak menyimpang dari kerangka acuan yang telah ditetapkan. Maka, penulis

memberikan batasan masalah pada Pengaruh Penerapan *Shift* Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah *Shift* Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?
2. Bagaimanakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?
3. Bagaimanakah Komitmen Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?
4. Bagaimanakah *Shift* Kerja, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?
5. Bagaimanakah *Shift* Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?
6. Bagaimanakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?

7. Bagaiamanakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengestimasi bagaimana pengaruh *Shift* Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.
2. Untuk mengetahui dan mengestimasi bagaimana pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi bagaimana pengaruh *Shift* Kerja, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.
5. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh *Shift* Kerja terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Padang.

6. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Disiplin Organisasi terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.
7. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Variabel Moderating di RSUD Bunda BMC Wilayah Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberikan masukan bagi praktisi khususnya pemimpin perusahaan dalam menentukan Komitmen Organisasi pada suatu perawat.

2. Manfaat teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan

khususnya manajemen sdm yang berhubungan tentang pembagian kerja, fasilitas yang diperoleh dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat dan konflik ganda yang terjadi jika dilakukan tidak sesuai dengan aturan.