

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berperan sangat penting dalam penyediaan layanan Kesehatan adalah keutamaan Rumah Sakit. Terdapat fasilitas medis dan darurat yang canggih di rumah sakit yang berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan transfer teknologi. Rumah sakit perlu berupaya meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan preferensi para pengguna dengan cara meningkatkan tingkat *performa* (Zahriany, 2019).

Pelayanan perawatan menjadi komponen penting dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan adalah layanan berkompentensi yang menjadi bagian tak terpisahkan dari layanan medis, yang didasarkan pada pengetahuan serta konsultasi keperawatan untuk individu, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sehat maupun sakit.( Permenkes no.26, 2019)

Beberapa bidang keperawatan sesuai Berman et al (2016) adalah pengembangan kesehatan di mana perawat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan bagi individu sehat ataupun sakit. Bidang lain juga dapat dikategorikan dalam ruang lingkup ini adalah upaya penyembuhan kesehatan. Para perawat bertanggung jawab dalam merawat pasien yang sedang sakit, dengan memperhatikan deteksi dini penyakit hingga tahap pemulihan. Selanjutnya, saat orang menghadapi kematian, perawat memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan dan perhatian kepada individu yang sedang menghadapi saat-saat terakhir hidup mereka.

Seorang perawat adalah seorang karyawan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara kontinyu selama periode 24 jam. Perawat memegang peranan penting dalam menjalin hubungan langsung dengan pasien dan keluarganya. Keterlibatan mereka dapat mempengaruhi baik kualitas maupun citra rumah sakit. Para perawat ini, mempunyai pengaruh penting dalam

menunjukkan kualitas pelayanan medis. Dalam penyediaan layanan medis di rumah sakit, tidak mungkin untuk mengabaikan peran yang dimiliki oleh perawat. Tidak dapat diabaikan bahwa perawat memegang peranan penting dalam menyediakan layanan medis di rumah sakit. (Artiningsih, 2016). Para perawat yang terlibat dalam proses perawatan di layanan rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan performa terbaik agar bisa memenuhi kepuasan pasien sesuai dengan harapan mereka (Edvardsson et al., 2017).

Kinerja merupakan hasil yang bisa diraih oleh seseorang atau suatu kelompok di dalam perusahaan berdasarkan tugas serta kewajiban yang mereka emban guna mewujudkan visi organisasi dengan cara yang benar, sesuai ketentuan dan etika. Kinerja pegawai memainkan peran penting dalam menilai sejauh mana kemampuan mereka dalam menjalankan tugas yang diembankan kepada mereka. Oleh karena itu, diperlukan penetapan kriteria yang jelas dan dapat diukur, dan harus ditentukan bersama dan digunakan sebagai panduan (Afandi, 2016).

Karakteristik individu dari perawat memiliki pengaruh terhadap kinerja mereka. Keunikan yang dimiliki setiap orang, menjadikan seseorang berbeda dari yang lain (Robbins, 2013). Karakteristik melibatkan keahlian dalam mengintegrasikan nilai-nilai yang membentuk pandangan tentang dunia yang utuh, menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap komitmen, dan memberikan tanggapan yang tetap sejalan dengan nilai-nilai tersebut dengan menggabungkan pengalaman-pengalaman tertentu menjadi satu kesatuan nilai. (Notoatmodjo, 2013). Berdasarkan penelitian oleh Yanti dan Warsito (2013), beberapa karakteristik perawat diantaranya usia, gender, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja.

Menurut beberapa penelitian yang dilakukan oleh Patricia, Kimberlee, Martha, dan Jean pada tahun 2013, ditemukan bahwa perawat anak dengan pengalaman kerja kurang dari 2 tahun memiliki angka kematian bayi lebih tinggi dibandingkan dengan perawat anak yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 2 tahun. Menurut

penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2016) terkait hubungan antara lama bekerja tenaga kesehatan dan keterampilan dalam proses triase di RSUD Dr. Abdoer Rahem di Situbondo, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pengalaman bekerja selama lebih dari 5 tahun. Masa kerja lama menunjukkan akumulasi pengalaman kerja yang lebih banyak, serta kemampuan berperilaku dan berpikir yang lebih matang yang dipengaruhi oleh pengalaman sehari-hari. Hasil studi yang dilakukan oleh Nur (2021) tentang peningkatan kinerja tenaga kesehatan dengan pengembangan sumber daya manusia di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidrap menyimpulkan bahwa tenaga kerja dewasa, yaitu mereka yang berusia 30-40 tahun keatas, mengungkapkan kemampuan profesional yang sangat maju melalui pengalaman yang memadai dan kemampuan yang lebih unggul. Hal ini memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan sangat baik. Berdasarkan penelitian ini, ditemukan juga bahwa sebagian besar karyawan di Dinas Kesehatan berusia antara 30-40 tahun.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad pada tahun 2016 mengindikasikan adanya hubungan antara pendidikan, pendapatan, pekerjaan dengan penggunaan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa hubungan yang positif dapat ditemukan antara tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Memberikan pendidikan tinggi mampu meningkatkan kemampuan individu dalam bersaing karena mereka telah memperoleh pengetahuan yang relevan dengan keahlian yang dimiliki. Di sisi lain, tingkat pendidikan sarjana memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap tingkat kematian bayi yang menjalani operasi jantung, dibandingkan dengan tingkat pendidikan akademi. (ibid, 2013).

Pada tahun 2018, Departemen kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa hampir semua rumah sakit di kategori kurang sehat. Standar kinerja rumah sakit yang harus dicapai seharusnya berkisar antara 70 hingga 80%. Perawat memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja rumah sakit dengan jumlah mereka yang dominan di institusi tersebut, diperkirakan sekitar 40 – 60%. Penelitian yang

dilaksanakan oleh Sumihar Friyanti pada tahun 2015 mencatat bahwa kinerja perawat kurang baik. Bukti dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 53.8% perawat melakukan kesalahan keselamatan pasien. Mayoritas perawat, yaitu 88%, memiliki kinerja yang kurang baik disebabkan oleh kurangnya kompetensi dalam memberikan asuhan keperawatan di rumah sakit.

Menurut Rezapour-Mirsaleh dan Aghabagheri (2020), asuhan keperawatan yang menyeluruh merupakan indikator kinerja yang positif bagi seorang perawat. Sutrisno (2016:9), evaluasi terhadap kinerja dapat dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi. Di samping itu, dinyatakan juga bahwa faktor-faktor pendukung dalam kinerja meliputi keberanian mengambil inisiatif, kepemimpinan, kebijakan, serta ketertiban dalam bekerja. Namun, dalam penerapannya, masih terdapat beberapa kendala dalam kinerja perawat, seperti tingginya jumlah keluhan terkait ketidakramahan dan kurang kesabaran perawat dalam melayani kebutuhan pasien, serta kurangnya kemampuan dalam memberikan asuhan keperawatan yang optimal. Selain itu, juga terdapat kekurangan dalam pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Somerville et al., 2022).

Nicolaus N. Kewuan (2013) mengungkapkan bahwa indikator kinerja keperawatan merujuk pada faktor-faktor yang dapat diukur secara kuantitatif atau kualitatif untuk menunjukkan sejauh mana seorang perawat telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan. Indikator klinis adalah indikator yang menitikberatkan pada hasil pengobatan dan cara pelayanan perawatan pasien. Pedoman adalah sebuah petunjuk atau panduan yang digunakan untuk memberi arahan dalam suatu tindakan atau kegiatan. menyampaikan gist atau inti dari teks ini kepada orang lain secara singkat dan dengan kata-kata sendiri. Jadi, dalam teks ini, penulis membahas mengenai pentingnya komunikasi yang efektif agar pesan dapat tersampaikan dengan baik. Teks ini membicarakan betapa pentingnya kemampuan berkomunikasi secara efektif untuk mencapai keberhasilan dalam berinteraksi dengan orang lain.

Melakukan penilaian terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan kepada pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga menjadi tolak ukur bagi kinerja perawat berhasil atau gagal, dengan menggunakan panduan evaluasi tersebut.

Menurut hasil observasi serta penilaian kinerja perawat oleh kepala ruangan rawat inap Rs.Pindad Bandung dari bulan juli sampai oktober 2023, ditemukan bahwa 45% perawat kinerja baik, 45% cukup baik dan 10% kurang baik. Menurut penjelasan yang diberikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji hubungan karakteristik perawat dengan kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Usai menjelaskan tentang latar belakang, yang menyebutkan bahwa karakteristik perawat mempengaruhi kualitas kerja serta banyak penelitian yang mengungkapkan kinerja perawat masih ada yang kurang baik. Ditunjang dengan adanya data penilaian kinerja perawat di Rumah Sakit Pindad yang belum optimal, maka rumusan masalah yang disimpulkan adalah “adakah hubungan antara karakteristik perawat terhadap kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui bagaimana hubungan antara karakteristik perawat dengan kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi setiap karakteristik ( usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan) perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung,
2. Kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung dapat teridentifikasi,
3. Mengidentifikasi hubungan karakteristik perawat dengan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Pindad Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan bahwa hal ini dapat memberikan saran serta pemikiran yang berguna bagi Rumah Sakit Umum Pindad Bandung untuk meningkatkan kinerja perawat lebih bermutu dan berkualitas dari sebelumnya.

#### **1.4.2 Bagi Keperawatan**

Memberi gambaran tentang kinerja perawat di Rumah Sakit, agar keperawatan dapat meningkatkan pengetahuan, skil dan kepribadian untuk kinerja yang optimal dan berkualitas.

#### **1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan**

Membantu mahasiswa, staf, dan pengajar dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang akan diberikan oleh perawat kepada pasien. Penelitian ini juga dapat memberi informasi serta pengetahuan keperawatan yang dibutuhkan sebagai bekal setelah masa Pendidikan berakhir, dan dapat memberikan motivasi bagi semua pihak yang terlibat.

#### **1.4.4 Bagi Peneliti**

Menjadi informasi tambahan yang berguna bagi penelitian keperawatan mendatang yang menelaah karakteristik dan performa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.