

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam pembangunan bangsa Indonesia, tiap upaya ditekankan pada peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang berarti bahwa manusia menjadi titik sentral pembangunan bangsa. Satu syarat utama peningkatan kualitas sumberdaya manusia adalah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas pula. Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan disebabkan oleh pertambahan jumlah penduduk serta perbaikan keadaan ekonomi dan tingkat pendidikan. Salah satu unsur terpenting dalam sistem rumah sakit adalah tenaga kerjanya, organisasi dan mutu tenaga medis dan perawat di rumah sakit. Jika kualitas tenaga kerja rendah, maka dengan sendirinya mutu pengelolaan dan pelayanan rumah sakit akan rendah pula.

Rumah Sakit sebagai sarana dan mata rantai pelayanan kesehatan rujukan yang semula hanya melaksanakan upaya penyembuhan dan pemulihan, dengan perubahan orientasi, nilai dan pemikiran yang berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, sosial budaya, ekonomi dan politik juga melaksanakan upaya peningkatan dan pencegahan secara terpadu. Selain daripada itu, Rumah Sakit juga merupakan lembaga sosio-ekonomi (*non-profit oriented*) mempunyai organisasi yang unik dan kompleks (Trisnantoro, 2005).

Kompleksitas Rumah Sakit yang paling unik adalah apabila dilihat dari fungsinya tampak bahwa disatu sisi harus menjalankan fungsi bisnis, artinya harus memaksimalkan pendapatan, sedangkan disisi lain harus melaksanakan fungsi sosial sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tujuan kesejahteraan umum dan eksistensi Rumah Sakit, terutama Rumah Sakit pemerintah. Dua fungsi yang kontradiktif harus dilaksanakan secara serasi, seimbang dan terpadu, sudah barang tentu merupakan tantangan yang berat bagi Manajemen Rumah Sakit (Trisnantoro, 2005).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting bagi organisasi. Hal ini disebabkan karena dua alasan. Pertama sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi. Karyawan sumber daya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitasnya, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial dan menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. Oleh karena itu untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang terbatas dan meningkatkan kinerjanya, maka diperlukan suatu pelatihan yang sesuai dengan tuntutan organisasi dan pelanggan yang pada gilirannya diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan medis (Bernadine dan Russel, 2010).

Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan kompetitif potensial karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat keterampilan, karakter personal serta proses intelektual dan kognitif sebagai salah satu faktor pendukung kesuksesan perusahaan. Membangun kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan langkah awal dalam penciptaan aset SDM

strategis. Penciptaan awal SDM strategis tersebut tergantung pada proses organisasi untuk mencetak SDM yang memiliki kompetensi dan kemampuan perusahaan untuk merekrut individu-individu terbaik (Bernadine dan Russel, 2010).

Keterbatasan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit yang paling dirasakan adalah tenaga perawat disamping tenaga dokter, sedangkan tenaga administrasi pada umumnya sudah mencukupi. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Laksono Trisnantoro (2005) bahwa: “Pada saat ini hampir semua Rumah Sakit pemerintah dan swasta sangat kekurangan tenaga perawat selain jumlahnya kurang, mutunya pun sering dikeluhkan masyarakat”.

Berkenaan dengan hal tersebut, pelatihan yang dimaksud adalah pelatihan tenaga perawat dalam rangka mengurangi atau menghilangkan kesenjangan antara pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan asuhan keperawatan yang diharapkan masyarakat, yang serba memadai dan memuaskan. Sampai saat ini pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih dianggap atau dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan kinerja pelayanan di rumah sakit adalah bagaimana pasien dilayani sebaik-baiknya sehingga pasien merasa puas dan penyakit yang dideritanya bisa sembuh, mulai dari pasien mendaftar, sistem *medical record*, sampai waktu bertemu tidak terlalu lama dan juga ketika dilakukan pemeriksaan dokter dan perawat bersikap cukup ramah. Kualitas layanan rumah sakit terhadap pasien tercermin pada kontak langsung antara dokter/perawat/tenaga-tenaga yang lain dengan pasien.

Menurut Nursalam (2002), tenaga perawat di rumah sakit merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dan strategik karena perawat terlibat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menangani penderita atau pasien. Oleh karena itu pada diri seorang perawat perlu adanya penerapan kompetensi dalam sistem manajemen sumber daya manusia yang saat ini sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh RSUD Wonosari, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien maupun keluarganya (*customer satisfaction*).

Kesenjangan ini tercermin dari banyaknya keluhan-keluhan masyarakat pengguna jasa RSUD Wonosari, baik yang masuk melalui kotak saran maupun surat pembaca mass-media, sehingga hal ini apabila dibiarkan akan merusak *performance* rumah sakit. Seperti yang disampaikan oleh Wakil Ketua Komisi D DPRD Gunungkidul Wonosari, Warta dalam Koran Jakarta (2009) bahwa DPRD Kabupaten Gunungkidul meminta manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kalangan tenaga medis dan paramedis perlu memperbaiki pelayanan karena kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Harapan pasien atau masyarakat adalah pelayanan yang yang baik, bukan malah dibikin kecewa atau sakit hati. Bahkan apabila dianggap perlu kualitas dokter dan perawat harus diperbaiki.

Peran perawat dan administrasi pelayanan kesehatan di RS publik tidak kalah pentingnya dalam membentuk citra RS tersebut dimata masyarakat. Mereka adalah pelayan kesehatan yang lebih banyak berkontak dengan pasien. Bahkan

tidak jarang pada rawat inap, dokter lebih banyak memberikan wewenang kepada perawat untuk pelaksanaan tindakan medis.

Dari sudut pandang para pelayan kesehatan mungkin masalah tersebut sederhana dan tidak perlu penjelasan. Ditambah lagi, ketika kasus yang dihadapi pasien sangat banyak dan melelahkan, secara manusiawi emosi bisa berubah, tapi ini tidak dapat dijadikan alasan untuk tidak berperilaku baik dan sopan. Namun sebaliknya, dari sisi pasien, mereka dalam keadaan sakit, emosi labil dan membutuhkan pertolongan dan penjelasan.

Keluhan-keluhan lebih banyak ditujukan terhadap masih kurangnya pelayanan asuhan keperawatan yang menyoroti sikap perawat kurang ramah, kurang telaten, kurang tanggap, kurang bersemangat dan kurang terampil dalam menangani pasien. Keluhan juga sering dilontarkan keluarga pasien mengenai kurangnya informasi yang harus diinformasikan kepada keluarga pasien yang berkaitan dengan pelayanan dan tindakan yang harus diberikan kepada pasien. Apabila hal ini tidak segera dicari solusinya, maka tidak mustahil berakibat menurunnya kualitas dan produktivitas kerja rumah sakit, yang pada gilirannya akan merusak reputasi atau citra rumah sakit dimata masyarakat pengguna jasa pada khususnya.

Maka untuk melihat keadaan yang lebih realistis, penulis ingin melakukan penelitian seberapa jauh pengaruh program pelatihan dan kompetensi perawat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka dapatlah dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh program pelatihan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
2. Seberapa besar pengaruh kompetensi perawat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
3. Seberapa besar pengaruh program pelatihan dan kompetensi perawat secara bersama-sama terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, baik secara parsial maupun simultan.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh program pelatihan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perawat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari.
3. Untuk mengetahui pengaruh program pelatihan dan kompetensi perawat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam program pelatihan, dan kompetensi perawat dalam kaitannya dengan kinerja perawat di RSUD Wonosari.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk manajemen rumah sakit, khususnya manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, terutama yang menyangkut program pelatihan, kompetensi perawat dalam kaitannya dengan kinerja perawat.
3. Bagi pihak-pihak terkait yaitu akademis dan rekan-rekan peneliti yang lainnya sebagai bahan masukan untuk mengkaji lebih lanjut tentang faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang pengaruh program pelatihan dan kompetensi perawat terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul merupakan hal yang pertama dilakukan. Penelitian serupa telah dilakukan oleh:

1. Ernawati (2006) dengan judul Analisis Kinerja Perawat Ditinjau Dari Beban Kerja dan Karakteristik Individu di Instalasi Rawat Inap RSD Raden Mattaher Jambi. Perbedaan penelitian ini adalah pada variabel penelitiannya, yang terdiri dari 1 (satu) variabel dependen, yakni kinerja perawat dan 2 (dua) variabel independen yakni beban kerja dan karakteristik individu

perawat. Sedangkan pada penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel independen, yakni program pelatihan (X_1) dan kompetensi (X_2), serta 2 (dua) variabel dependen, yakni kinerja pribadi perawat (Y_1) dan kinerja profesi perawat (Y_2).

2. Sidony Jenny Kandijoh (2009) dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel penelitian yang variabel dependennya meliputi karakteristik perawat, beban kerja, dan kemampuan perawat.