

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini pemerintah Indonesia selalu berusaha dalam menciptakan suatu kondisi masyarakat dimana masyarakat Indonesia sehat baik secara fisik maupun mental. Pemerintah menyadari betul bahwa dengan kondisi masyarakat yang sehat akan sangat mendukung dalam usaha pembangunan negara. Pembangunan akan sulit untuk dilaksanakan apabila tidak didukung dengan kondisi masyarakat yang kurang sehat. Oleh karenanya pemerintah Indonesia dituntut untuk dapat menciptakan system layanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat dimanfaatkan oleh segenap lapisan masyarakat tanpa hambatan baik secara ekonomis maupun non-ekonomis. Secara resmi pemerintah telah berupaya, dengan mengeluarkan surat oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2003), menyebutkan tujuan yang akan dicapai pemerintah terhadap pembangunan bidang kesehatan di Indonesia adalah pencapaian masyarakat, bangsa dan negara, penduduknya mampu menjangkau layanan kesehatan yang berkualitas dengan keadilan dan pemerataan.

Adapun usaha untuk peningkatan mutu pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat, beberapa upaya sudah dilaksanakan. Terdapat keberhasilan dalam upaya meningkatkan fasilitas kesehatan terlihat kearah yang lebih baik. Terutama untuk pengadaan fasilitas kesehatan seperti fasilitas rumah sakit serta puskesmas di Indonesia. Kemajuan yang telah

diraih sudah menunjukkan kondisi sebagaimana yang direncanakan. Melihat kenyataan ini harus diakui bahwa upaya pemerintah hingga sekarang telah berhasil dalam meningkatkan jumlah rumah sakit di Indonesia (Djojogugito, 2001).

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan disadari dalam upaya pemberian layanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu indikator yang dapat dilihat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ialah seberapa besar pemanfaatan fasilitas kesehatan itu sendiri. Berdasarkan dari data statistik kependudukan besarnya masyarakat yang menggunakan fasilitas Rumah Sakit pada tahun 2017 ialah 10,3 % dimana apabila dibandingkan dengan prosentase masyarakat Indonesia dalam menggunakan fasilitas Puskesmas pada tahun yang sama ialah sebesar 27,1 %. Selain itu terdapat kategori lain yang dapat digunakan sebagai indikator rendahnya penggunaan jasa rumah sakit yakni BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau prosentase yang menunjukkan rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya. Selama ini BOR masih berada di bawah standar yang seharusnya dicapai. Tingkat BOR yang dicapai oleh rumah sakit umum yang ada di Indonesia saat ini berada dikisaran 50% (Depkes RI, 2010) dengan standar nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai adalah 70 – 80 %. Nilai standard ini dihasilkan dari perbandingan antara jumlah pasien yang menjalani rawat inap dengan jumlah biaya operasional rumah sakit secara keseluruhan.

Dalam kaitannya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya juga harus diarahkan pada pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas juga, yakni pelaksanaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan etika dari pelayanan profesi. Rumah sakit sebagai unit layanan kesehatan diharapkan senantiasa mengalami peningkatan kerja yang berkualitas, terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat harus lebih maksimal, supaya bisa memberikan tempat rujukan yang terbaik dan memberikan kepuasan terhadap pasien, puskesmas beserta dokter praktek (Djojogito, 2001). Hal ini tentu sangat membutuhkan kinerja perawat yang baik terutama terhadap pasien-pasien yang dirawat secara intensif dimana kesalahan dalam merawat harus sangat diminimalisir.

Berkaitan dengan hal ini, terdapat 3 faktor penting yang diperkirakan mempengaruhi kualitas dari pemberi pelayanan yakni kepemimpinan, komunikasi, beserta sistem kontrol. Zerbe et al (1997), perilaku dari seorang pekerja lebih banyak diberikan pengaruh pemimpinnya. Gaya kepemimpinan memberi pengaruh bagaimana seorang pekerja berfikir dan berperilaku, sehingga secara langsung mampu memberikan pengaruh pada organisasi. Pemimpin dapat memberikan dorongan dan semangat kerja kepada para bawahannya pada akhirnya mampu meningkatkan kemampuan kerja dari para pekerjanya.

Selain dari aspek kepemimpinan, berdasarkan dari penelitian Johlke dan Duhan pada tahun 2000 mengatakan bahwa komunikasi dalam suatu

organisasi memiliki fungsi yang penting yaitu digunakan untuk menyampaikan informasi keseluruhan bagian atau individu dalam organisasi tersebut. Selain itu, komunikasi juga dalam penyampaian saran untuk memperbaiki kualitas organisasi tersebut. Dengan komunikasi yang baik dan efektif, seorang pemimpin dapat melakukan perbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan oleh anak buahnya tanpa anak buah tersebut merasa tersinggung atau disalahkan.

Hal terakhir yang dapat mempengaruhi perilaku dalam memberikan pelayanan ialah sistem kontrol. Sistem kontrol perilaku dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pekerja karena dengan adanya kontrol maka hal-hal yang memiliki potensial untuk menimbulkan masalah sudah dapat diantisipasi sejak dini. Secara umum ada dua sistem kontrol yang banyak dikenal, yaitu sistem kontrol berdasarkan perilaku dan sistem kontrol berdasarkan hasil. Sistem kontrol yang berkaitan dengan perilaku pelayanan didasarkan atas dasar bahwa perilaku yang diperlihatkan oleh seorang pekerja akan bergantung dari kontrol semacam apa yang akan didapatnya. Jika sistem kontrol tersebut bersifat positif maka akan berdampak pada perilaku positif pekerja tersebut dan begitu juga sebaliknya.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa rendahnya masyarakat dalam menggunakan fasilitas rumah sakit dibandingkan dengan apabila masyarakat dalam menggunakan fasilitas puskesmas tentu dalam hal

ini merupakan suatu kondisi yang tidak menguntungkan bagi pihak rumah sakit. Dan apabila hal ini tidak ditangani dengan sebaik- baiknya tentu akan mempengaruhi dari kualitas pemberian pelayanan kesehatan rumah sakit.

Dalam kaitannya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit ialah bagaimana memperbaiki dan meningkatkan kualitas pekerja pemberi pelayanan rumah sakit terutama perawat ICU. Oleh karenanya, pertanyaan yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah “Bagaimana meningkatkan kualitas kinerja para perawat ICU melalui aspek komunikasi?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran komunikasi efektif pada perawat di Ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul
- b. Mengetahui gambaran motivasi kerja pada perawat di Ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul
- c. Mengetahui gambaran kinerja perawat di Ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul
- d. Mengetahui hubungan antara komunikasi efektif dengan kinerja perawat di ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul

- e. Mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat di ruang ICU RSUD Panembahan Senopati Bantul

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Keilmuan

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi keilmuan, terutama dalam bidang ilmu manajemen rumah sakit, mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, serta dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat permasalahan serupa dengan penelitian ini.

2. Bagi RSUD Panembahan Senopati Bantul

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta diharapkan berguna sebagai masukan bagi rumah sakit dan pihak yang berkepentingan untuk kemajuan dan perkembangan rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan mengenai pelayanan kesehatan terutama mengenai komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di suatu rumah sakit.