

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang semakin pesat dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, sebuah organisasi atau instansi dituntut untuk memberikan kinerja terbaiknya agar pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Semakin besar suatu organisasi, maka semakin kompleks juga permasalahan baik dari dalam maupun dari luar organisasi.

Sebagaimana yang kita pahami, keberhasilan sebuah organisasi dapat ditentukan oleh sumber daya atau kekuatan organisasi yang dimiliki, baik berupa teknologi maupun sumber daya manusia. Namun yang memegang peranan dan posisi terpenting dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia yang mampu menentukan arah perjalanan organisasi dengan kebijakan-kebijakan yang dibuatnya. Secanggih apapun teknologi yang dimiliki oleh sebuah organisasi tanpa adanya sumber daya manusia yang mendukung, yaitu mengelola, mengintegrasikan dan mendayagunakan sumber daya sebagai kekuatan organisasi, tidak menjadi jaminan sebuah keberhasilan organisasi akan tercapai. Hal itu tidak terkecuali pada instansi layanan jasa kesehatan yaitu Rumah Sakit.

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir untuk memberikan jasa layanan kesehatan serta pelayanan keperawatan yang berkesinambungan kepada pasien ( Syafii, 2013). Penerima layanan kesehatan mencakup seluruh pengunjung Rumah Sakit yang akan melakukan pemeriksaan maupun pengobatan. Pasien yang melakukan

pengobatan adalah dalam rangka untuk hidup sehat dan memenuhi derajat kesehatan yang optimal.

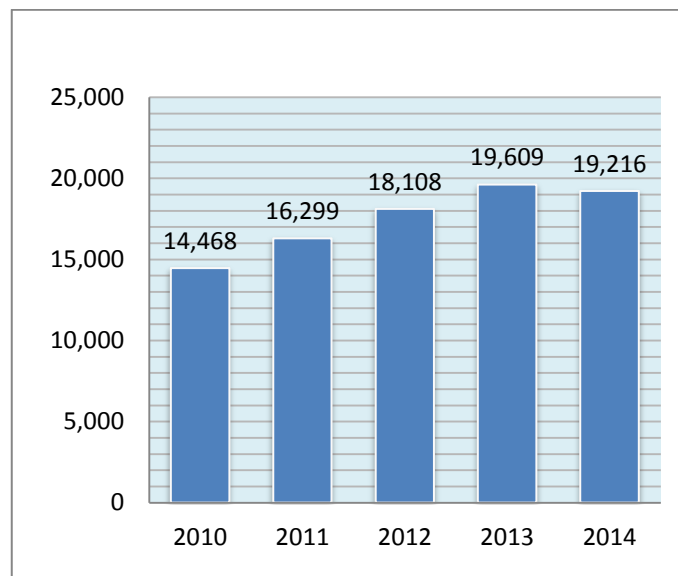
Di Indonesia, mayoritas praktik pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah belum mencerminkan praktik pelayanan profesional. Menurut Siswono dalam Faizin (2006), metode pemberian pelayanan keperawatan yang dilaksanakan belum sepenuhnya berorientasi pada upaya pemenuhan kebutuhan pasien, melainkan lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas dengan mengesampingkan kepuasan pasien.

Kesalahan perawat masih banyak terjadi, selain mampu mencemarkan nama baik instansi yang bersangkutan, juga membahayakan keselamatan pasien. Keselamatan pasien merupakan isu global yang paling penting saat ini. Banyak pasien yang melapor atas kesalahan medis dari pelayanan yang diberikan oleh perawat. Menurut laporan *Institute of Medicine* (IOM) di Amerika Serikat dilaporkan bahwa setiap tahun minimal terdapat 48-100 ribu pasien meninggal akibat kesalahan medis di pusat-pusat layanan kesehatan. Hal ini menyebabkan tuntutan hukum kepada Rumah Sakit semakin meningkat (Novianti, 2009). Dengan banyaknya kejadian ini, Rumah Sakit perlu mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui pemberian kualitas layanan kinerja medis yang bermutu. Salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Madura.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan merupakan Rumah Sakit besar yang ada di Madura. Tempat tidur inap berjumlah 227, lebih banyak dibandingkan dengan Rumah Sakit di Jawa Timur yang tersedia rata-rata 53 tempat tidur inap. Rumah Sakit ini menjadi Rumah Sakit rujukan yang direkomendasikan untuk setiap Kabupaten di Madura

dengan kondisi tidak sanggup menangani pasien. Jadi pasien dari Rumah Sakit lain yang ada pada setiap Rumah Sakit Kabupaten di Madura bisa melakukan pengobatan dan perawatan medis di sini tanpa harus ke Rumah Sakit yang ada di Surabaya.

Begitu pula dengan jumlah pasien yang rata-rata mengalami peningkatan. Dari tahun 2011 jumlah pasien meningkat pesat. Namun pada tahun 2014 mengalami sedikit penurunan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar di bawah ini;



**Gambar 1.1 Jumlah Pasien Tahun 2010-2014**

Kondisi tersebut mengharapakan Rumah Sakit memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit dapat dilihat dari kinerja para perawat Instalasi Rawat Inap. Karena pada Instalasi Rawat Inap ini, seorang pasien akan merasakan langsung kinerja dari seorang perawat. Intensitas layanan yang diberikan seorang perawat melebihi layanan seorang dokter.

Perawat menjadi anggota tim pertama yang melakukan tindakan medis kepada pasien dan menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam

secara terus menerus. Rasio jumlah perawat per jumlah tempat tidur di Instalasi Rawat Inap ini adalah 0,72. Nilai ini lebih banyak dibandingkan dengan di Jawa Timur yang rasionya rata-rata 0,67. Oleh karena itu perawat diharuskan senantiasa memberikan pelayanan yang benar-benar bermutu serta dapat memenuhi kebutuhan pasien yang dirawat untuk keberlangsungan terciptanya kesembuhan pasien.

Seperti yang kita ketahui bahwa kebaikan kinerja dari seorang perawat bisa dilihat dari riwayat pekerjaannya, yang dimaksud dalam hal ini adalah pengalaman kerja. Menurut Manulang dalam Sulaeman (2014), pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan dan keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Fokus perhatian dalam penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo ini adalah menginginkan perawat yang terampil namun kurang memperhatikan pengalaman kerja dari para perawatnya. Hal tersebut dapat dilihat pada saat seleksi perekrutan perawat.

Ketika akan merekrut seorang perawat, pihak manajemen Rumah Sakit tidak begitu memperhatikan pengalaman dari para perawatnya. Seperti yang tertulis pada lowongan kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo dalam website katabidan.com (2015), pengalaman kerja tidak diutamakan dalam perekrutan perawat. Hal tersebut mensyiratkan bahwa pengalaman kerja dianggap tidak begitu penting.

Menurut Hasibuan (2003 : 109), pengalaman kerja seseorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Dengan pengalaman, mereka akan lebih terampil untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada penerima jasa layanan. Pengalaman kerja seorang perawat

akan memudahkan dirinya untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya serta dapat meminimalisir tingkat kesalahan.

Begitu pula dengan pepatah lama yang mengatakan bahwa *experience is the best teacher*, yaitu pengalaman adalah guru terbaik. Jika kita melihat dan membaca dari beberapa lowongan pekerjaan yang tertera dalam koran, surat kabar maupun media sosial internet, mayoritas perusahaan besar dengan omset yang tinggipun akan memilih dan merekrut seseorang yang berpengalaman.

Hal ini didukung pula oleh penelitian Astono (2013) yang mengatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian Siswati (2015) yang mengatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini membuktikan bahwa pengalaman kerja adalah penting.

Untuk menuju Rumah Sakit yang memang benar-benar unggul dengan kualitas yang bermutu, pihak Rumah Sakit harus benar-benar memperhatikan kualitas dari para perawatnya. Tak sekedar menerima perawat dengan syarat yang hanya terampil melainkan mereka harus mempertimbangkan pengalaman kerja. Seperti yang kita ketahui bahwa semakin banyak pengalaman seseorang, maka keterampilan yang dimiliki akan semakin tinggi pula. Keterampilan dalam hal ini menjadi mediasi dari pengalaman kerja terhadap kinerja. Sebuah keterampilan bisa didapat dari banyaknya pengalaman. Sehingga akan semakin tinggi pula tingkat kinerja.

Dari beberapa pendapat masyarakat yang telah melakukan pengobatan, mereka masih mengeluhkan pelayanan dari perawat Instalasi Rawat Inap. Terkadang perawat tidak tepat waktu dalam memberikan layanan keperawatan.

Begitu pula dengan cara mereka dalam memberikan pemahaman terhadap pasien dan keluarganya. Perawat juga kurang bisa memberikan motivasi kepada klien saat pasien dalam kondisi yang kurang baik. Keterampilan yang dimiliki rata-rata perawat Instalasi Rawat Inap belum mampu menumbuhkan rasa puas para kliennya.

Kritikan kepada RSUD pamekasan dari semua aspirasi pasien mengatakan bahwa mereka mengalami ketidakpuasan atas pelayanan dan perlakuan dari sebagian besar para perawat di RSUD Pamekasan, bahkan mereka kerap menerima kekecewaan dalam memohon bantuan para perawat yang memang seharusnya sudah menjadi kewajiban perawat (Karnain, 2006). Hal tersebut mendapat tanggapan langsung dari beberapa pasien yang pernah melakukan pengobatan bahwa mereka mengeluhkan layanan dan mengalami ketidakpuasan.

Keterampilan kerja perawat yang kurang optimal, yang bisa jadi karena adanya sebab dari salah satu faktor pembentuk keterampilan yaitu pengalaman kerja yang tidak dijadikan pertimbangan, mengakibatkan target tidak tercapai maksimal. Persentase penduduk yang memanfaatkan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo mencapai 11,36% dari yang ditargetkan sebesar 13%. Selain itu juga dapat dilihat dari tingkat BOR (*Bed Occupancy Rate*). Tingkat BOR ini adalah indikator kinerja dari Instalasi Rawat Inap, yaitu sebesar 67,52% mengalami penurunan yang sebelumnya sebesar 77,58% pada tahun 2013. Begitu pula dengan rasio tingkat efisiensi Rumah Sakit yaitu NDR (*Net Date Rate*) serta GDR (*Gros Date Rate*) yang melebihi standart yaitu 4,04% dan 5,18% (SAKIP, 2014).

Selain itu kebijakan untuk tidak memperhatikan pengalaman kerja dari para perawat menyebabkan target kegiatan kerja tidak mencapai tingkat maksimal. Seperti di dalam uraian SAKIP 2014 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo, realisasi kegiatan di tahun 2014 sebesar Rp. 57.735.115.991 dari target Rp. 67.403.252.000

Mewujudkan Rumah Sakit yang menyenangkan dan terdepan dalam pelayanan haruslah diterapkan dengan baik. SDM yang dimiliki terutama perawat haruslah dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan keperawatan. Rumah Sakit tidak boleh hanya berfokus pada kuantitas SDM, melainkan juga pada kualitasnya. Sehingga tujuan Rumah Sakit tidak hanya akan menjadi harapan melainkan dapat terealisasi dengan baik.

Melihat uraian di atas, maka dapat dicermati dan dipahami bahwa pengalaman kerja memberi peluang yang cukup baik dalam pencapaian yang maksimal dalam optimalisasi kinerja perawat dengan peningkatan keterampilan kerja sebagai mediasi dari pengalaman kerja. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Perawat dengan Keterampilan Kerja sebagai Variabel Intervening”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan ulasan di atas dapat dirumuskan yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat ?
2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh langsung terhadap keterampilan kerja perawat?
3. Apakah keterampilan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat?
4. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat dengan keterampilan kerja sebagai variabel intervening ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung pengalaman kerja terhadap kinerja perawat.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung pengalaman kerja terhadap keterampilan kerja perawat.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung keterampilan kerja terhadap kinerja perawat.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja perawat dengan keterampilan kerja sebagai variabel intervening.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian di atas adalah :

1. Bagi peneliti :

Menambah wawasan kepada peneliti mengenai pentingnya pengalaman kerja dan keterampilan kerja dalam memasuki dunia kerja. Hal ini dikarenakan pengalaman kerja dan keterampilan kerja dapat mempengaruhi kinerja.

2. Bagi pihak instansi :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk melakukan penilaian terhadap baik tidaknya kualitas perawat terutama dengan pengukuran keterampilan kerja dan mempertimbangkan pengalaman kerja perawat.

3. Bagi pihak akademisi :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan pemeliharaan karyawan dalam pengembangan keterampilan kerja dan pengaruh pengalaman kerja.

4. Bagi peneliti lain :

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya.