

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang penting. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Dan setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun, dalam kenyataan sehari-hari, kinerja tinggi bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai. Banyaknya hal yang menghalangi seorang karyawan untuk mencapai kinerja tinggi, membuat banyak para peneliti untuk melakukan penelitian tentang kinerja. Seperti (Wati dan Pahlawansjah, 2012; Maharani, 2009; Nurhendar, 2007; Mariskha, 2011; Tewal, 2014; Nurdiansyah dkk, 2013; Sutrisno, 2009; Rosita, 2012; Artana, 2012).

Kemampuan kerja karyawan yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akan berakibat pada hasil pekerjaan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Maka dapat diduga bahwa kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan, termasuk perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan

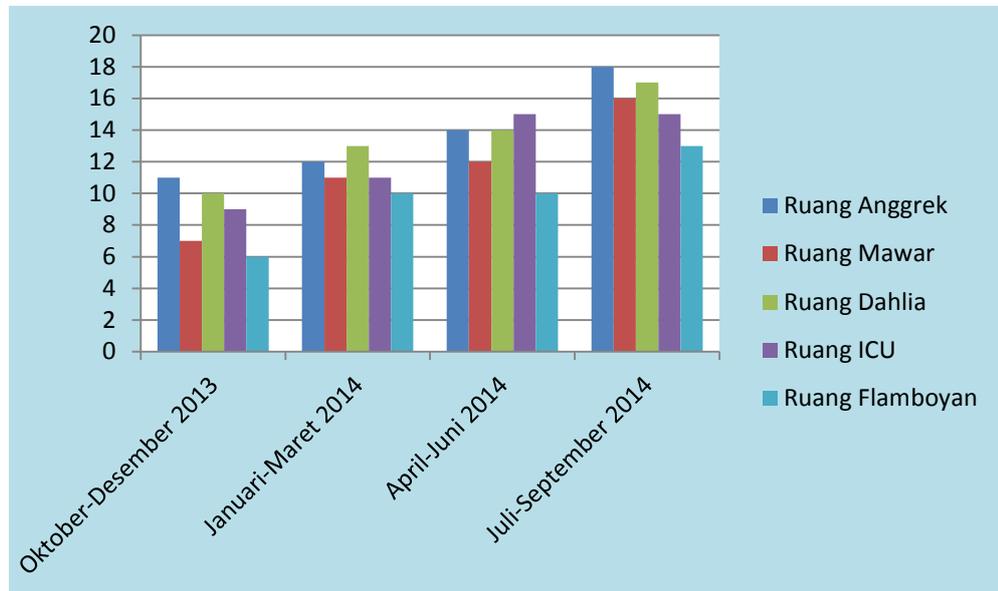
adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti Puskesmas. Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan.

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Peran ini disebabkan karena tugas perawat mengharuskan kontak paling lama dengan pasien. Perawat yang memiliki kinerja yang bagus dapat menunjang pembangunan kesehatan, hal tersebut memberi dampak langsung pada mutu pelayanan di rumah sakit sehingga pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan pada pasien sebagai penerima pelayanan maupun perawat sebagai pemberi pelayanan.

Namun, jika perawat memiliki kinerja yang rendah maka akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikannya. Hal tersebut akan memengaruhi kinerja Rumah Sakit tersebut.

Masalah kinerja karyawan memang menjadi bahasan yang menarik di kalangan akademisi, khususnya manajemen sumber daya manusia, salahsatunya adalah kinerja perawat di RS Anna Medika yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. RS Anna Medika adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak yang didirikan pada tahun 2010 yang terletak di Jl. Raya Perjuangan No.45, Bekasi Utara. Rumah sakit ini memiliki motto yaitu “Kesembuhan dan Kepuasan Pasien adalah Kebahagiaan Kami”. Adapun salah satu data yang bisa digunakan untuk mengetahui kinerja rumah sakit tersebut yaitu

data keluhan pasien. Berikut ini adalah data keluhan pasiendi RS Anna Medika.



Gambar 1.1
Data Keluhan Pasien Tahun 2013-2014

Sumber: HRD RS Anna Medika Bekasi, 2014

Dari gambar *chart* di atas, terlihat peningkatan jumlah keluhan pasien di setiap ruangan yang ada di RS Anna Medika. Pada Oktober-Desember 2013, terjadi 7-11 keluhan pasien yang terjadi di setiap ruangan. Kemudian, terjadi peningkatan keluhan pasien pada awal tahun 2014, kenaikan jumlah keluhan pasien juga terjadi pada periode-periode berikutnya, banyaknya keluhan pasien terhadap perawat diduga oleh kinerja perawat yang kurang baik.

Peneliti menduga kinerja rendah perawat disebabkan oleh dua atau lebihnya peran, peran yang di maksud adalah peran sebagai perawat dan peran sebagai ibu atau istri. Peran sebagai perawat berarti ia harus bekerja sesuai dengan *jobdesc* perawat seperti memberikan pelayanan secara langsung berdasarkan proses keperawatan dengan sentuhan kasih sayang,

melaksanakan program medis dengan penuh tanggungjawab, memerhatikan keseimbangan kebutuhan fisik, mental, moral, dan spiritual, dari pasien.

Namun, perawat juga mempunyai tugas yang jauh lebih penting yaitu harus mengurus anak-anaknya di rumah, mengurus rumah tangganya, mendidik anak-anaknya. Dari kedua peran yang dialami oleh perawat ini timbul rasa dilema. Yaitu, Ketika pekerjaan menyita perhatian dan waktu perawat, maka konsekuensinya keluarga akan terabaikan. Ketika keluarga harus dinomor satukan, maka pekerjaan akan terbengkalai. Dengan kata lain, variabel konflik peran diduga memengaruhi kinerja perawat.

Faktor lain yang membuat kinerja perawat rendah yaitu beban kerja, banyaknya pekerjaan, dan jam kerja. Beban kerja yang didapat oleh perawat di RS Anna Medika disebabkan oleh kontak langsung perawat tersebut dengan pasien secara terus-menerus selama jam kerja, apalagi jika ada pasien yang masih anak-anak maka perawat harus lebih berhati-hati dalam merawatnya.

Banyaknya pekerjaan dan beragamnya pekerjaan yang harus dikerjakan juga memberikan beban kerja terhadap perawat, seperti: memberikan makan, minum, kebersihan badan sampai eliminasi BAK-BAB perawat, memberikan obat sampai dengan memenuhi sisi sepiritual pasien. Yang di maksud dengan memenuhi sisi sepiritual pasien adalah peran perawat dalam memberikan sentuhan berbeda pada saat pasien mulai kehilangan harapan. Berusaha semakin mendekatkan pasien dan keluarga pada penciptanya, terutama di

ruang perawatan intensif atau ICU/HCU. Tempat dimana segala ikhtiar yang mulai buntu dan doa menjadi satu-satunya ujung harapan yang dituju.

Bicara tentang memberikan obat. Memang perawat tidak berwenang meresepkan obat, tapi ada tanggung jawab yang disebut *drug administering*. Mulai dari mengecek ketepatan dosis obat, kesesuaian obat dengan kondisi pasien, mengingatkan kepada dokter tentang berapa lama obat sudah diberikan, memantau efek obat dan memastikan obat benar-benar masuk ke tubuh pasien.

Perawat di RS Anna Medika bekerja menggunakan sistem *shift*. Sistem *shift* tersebut dibagi menjadi beberapa pilihan jam kerja, yaitu:

1. Dinas Pagi (Pukul 7.00 - 14.30)
2. Dinas Siang (Pukul 14.00 - 21.00)
3. Dinas Malam (Pukul 21.00 - 7.00)

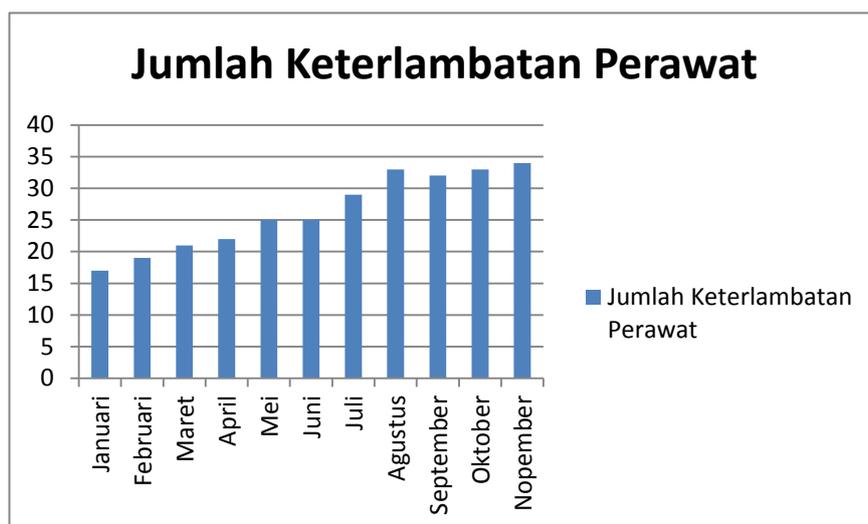
Perawat bekerja dalam enam hari dengan menggunakan *shift*, dua hari pertama perawat bekerja dengan *shift* pagi, dua hari kemudian *shift* siang, dan dua hari berikutnya *shift* malam, setelah *shift* malam perawat tersebut mendapatkan libur dua hari. Jadwal *shift* terus berputar selama satu bulan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat. Dengan kata lain waktu libur yang didapat oleh perawat tersebut berubah-ubah dalam waktu satu bulan.

Apabila ada perawat yang berhalangan masuk kerja pada jadwal yang sudah ditentukan, biasanya perawat melakukan tukaran *shift* dengan perawat lain. Terkadang, perawat tersebut sulit untuk mencari perawat lain yang bisa

tukaran *shift* dengannya. Belum lagi jika perawat harus bekerja pada *shift* malam, bekerja pada *shift* malam berarti perawat harus menginap di rumah sakit dan harus meninggalkan keluarganya. Hal tersebut menimbulkan dilema dalam diri perawat. disatu sisi ia harus bekerja sesuai prosedur rumah sakit, di sisi lain juga ia harus menjaga anak dan suaminya dirumah.

Penggunaan hari libur untuk bekerja juga dapat mengurangi waktu kebersamaan dengan anak-anak dan suami, waktu dengan orang tua ataupun mertua. Belum lagi jika anak-anak inginkan liburan atau jalan-jalan, sedangkan perawat harus masuk di hari libur tersebut. Hal tersebut akan menimbulkan stres bagi perawat. Dengan kata lain, variabel stres kerja dapat memengaruhi kinerja perawat.

Berikut adalah kuesioner pra penelitian pada perawat di RS Anna Medika Bekasi:



Gambar 1.2

Jumlah Keterlambatan Perawat 2014

Sumber: Pra Riset data diolah oleh peneliti, 2014

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan keterlambatan perawat RS. Anna Medika Bekasi pada 11 bulan terakhir. Banyaknya perawat yang datang terlambat mengindikasikan bahwa kinerja perawat relatif rendah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sedamayanti dalam Adireto yang menyatakan bahwa beberapa organisasi dapat mengetahui tingkat kinerja (personil yang tidak efektif) dengan memperhatikan/menilai beberapa faktor yang termasuk pula keterlambatan dan kehadiran karyawan. Terjadinya ketidakefektifan atau menurunnya kinerja seorang pegawai, salah satunya disebabkan oleh faktor tersebut, kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam kerjanya. Dengan kata lain, kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya¹.

Adanya berbagai macam perkembangan dan perubahan dalam kemajuan organisasi, maka akan timbulnya perbedaan-perbedaan pendapat, serta ide-ide yang disampingkan baik oleh atasan maupun bawahan yang ada dalam organisasi tersebut. Konflik muncul apabila terdapat ketidaksesuaian pada pemahaman tentang tujuan, kebijaksanaan, prosedur serta penugasan kerja yang ada dalam organisasi atau perusahaan. Bila seorang karyawan dihadapkan pada pengharapan yang berlainan akibatnya adalah konflik peran.

Adapun konflik peran ganda ini berpengaruh terhadap kinerja perawat, Hal tersebut diperkuat oleh Habibullah dan Apriyani dalam penelitiannya

¹ Sedamayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi dan Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (Jakarta : PT. Refika Aditama, 2010), h.20

mengatakan konflik peran, beban kerja dan karakteristik tugas dapat mempengaruhi kinerja karyawan². Hal yang sama juga dari hasil penelitian Ambarwati dan Harahap, secara parsial variabel konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawannya³.

Stres kerja yang dialami perawat akan berpengaruh terhadap kinerja perawat, semakin tinggi tingkat stres maka akan menurunkan kinerja perawat. Apabila stres kerja mencapai titik puncak yaitu bila stress yang dialami perawat terlalu besar, maka kinerja akan mulai menurun, karena stres tersebut mengganggu pelaksanaan kerja perawat dan akan menurunkan kemampuan untuk mengendalikannya sehingga menjadi tidak mampu lagi untuk mengambil keputusan.

Stres tidaklah selalu negatif. Sebagai contoh, stres ringan dalam kenyataannya meningkatkan produktivitas dan bisa sangat membantu mengembangkan ide-ide kreatif. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Nurhendar yaitu stres kerja justru berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain stres kerja dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan⁴.

² Habibullah Jimad dan Iin Apriyani. "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai bagian pelayanan pada dinas kependudukan Kota Bandar Lampung", *Jurnal FE*. Unila, 2009, h. 18

³ Wahyu Ambar Wati dan Pahlawansjah Harahap, "Pengaruh Konflik Peran, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pengaruh Konflik Peran, Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Sinar Niaga Sejahtera Cabang Semarang)", *Jurnal*, Universitas Semarang, 2012, h. 108.

⁴ Siti Nurhendar, "Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi (Pada CV. Aneka Ilmu Semarang)", *Jurnal*, h. 10.

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka perlunya diadakan penelitian yang mendalam tentang kinerja perawat di RS Anna Medika. Dengan paparan penjelasan di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan stres terjadi RS Anna Medika. Maka dengan latar belakang diatas, penelitian ini diberi judul “Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Anna Medika”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan di RS Anna Medika Bekasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dari Konflik Peran dan Stres Kerja perawat di RS Anna Medika?
2. Apakah Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika?
4. Apakah Konflik Peran dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika?
5. Seberapa besar kontribusi Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran dari Konflik Peran dan Stres Kerja perawat di RS Anna Medika?

2. Untuk mengetahui apakah Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja yang perawat di RS Anna Medika?
3. Untuk mengetahui apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja yang perawat di RS Anna Medika?
4. Untuk mengetahui apakah Konflik Peran dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika?
5. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja perawat di RS Anna Medika?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretik
 - a. Sebagai referensi dan gambaran bagi para mahasiswa sehingga dapat mengetahui fenomena yang dialami oleh perawat di RS Anna Medika.
 - b. Sebagai referensi faktor-faktor kinerja.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat menjadi sumber referensi beserta dasar bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang kinerja perawat di RS Anna Medika.
 - b. Dapat memberikan solusi tentang pengelolaan kinerja perawat di RS Anna Medika.
 - c.

1.5 Batasan Penelitian

Mencermati identifikasi masalah di atas, ternyata banyak aspek atau faktor yang mempengaruhi kinerja. Oleh karena adanya keterbatasan peneliti (baik dalam hal waktu, tenaga, dan keuangan) semua aspek atau faktor yang diuraikan di atas tidak dapat dilaksanakan dalam waktu yang bersamaan. Di sisi lain, diperlukan pembatasan masalah dalam pelaksanaan suatu penelitian guna mendapatkan hasil kajian yang lebih mendalam dan terfokus.

Masalah penelitian yang diangkat dalam penelitian ini terbatas hanya kepada aspek atau faktor yang dianggap peneliti lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja. Aspek atau faktor tersebut adalah konflik peran dan stres kerja.