

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2009). Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja, sedangkan pergerakannya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan organisasi, semakin baik kualitas sumber daya manusia maka semakin baik pula kualitas organisasi. Oleh karena itu sangat penting memerhatikan sumber daya manusia suatu organisasi dalam hal ini adalah rumah sakit (Hasibuan, 2009).

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusia adalah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya (Muhid & Susiawan, 2015). Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Salah satu bentuk dari kualitas sumber daya manusia tercermin dari kinerja karyawan (Muhid & Susiawan, 2015). Untuk mencapai kualitas tersebut, maka perusahaan atau rumah sakit harus mampu meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja (Muhid & Susiawan, 2015).

Pelayanan yang bermutu merupakan hal penting yang harus dimiliki

oleh setiap rumah sakit agar menjadi rumah sakit anjuran bagi banyak orang. Semakin berkembangnya jaman dan teknologi saat ini banyak rumah sakit swasta dan pemerintah yang berdiri sehingga persainganpun akan semakin ketat. Setiap orang pasti akan lebih memilih kualitas rumah sakit yang baik dalam pelayanannya, dimana hal tersebut akan sangat berpengaruh untuk kelangsungan hidupnya walaupun ia harus mengeluarkan uang lebih, oleh karena itu rumah sakit di tuntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya di ruang rawat inap (Depertamen Kesehatan RI, 2016).

Ukuran kinerja dari suatu pekerjaan memainkan peran penting dalam melakukan pekerjaan (Aulia, 2017). Dalam pemberian pelayanan kesehatan yang optimal mengandalkan sumber daya manusia yang dapat menjadikan Rumah sakit maju dan berkembang, sebab sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan kontribusi (kinerja) yang positif ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Maryadi, 2019). Karyawan yang memiliki kinerja positif seperti sikap perjuangan, pengabdian, dan kemampuan professional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Peningkatan sikap perjuangan, pengabdian dan kemampuan professional dapat dilakukan melalui serangkaian pembinaan dan tindakan nyata, hal ini dimaksudkan agar terbentuknya suasana kerja yang positif disamping itu peningkatan melalui pembinaan para karyawan bisa menjadi asset utama rumah sakit. Proses belajar harus menjadi budaya rumah sakit sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan dalam hal ini karyawan yang kompeten dapat membentuk kinerja yang positif.

Keberhasilan atau kegagalan organisasi tergantung pada kinerja karyawan, semakin tinggi kinerja maka peluang keberhasilan suatu organisasi akan semakin besar dan sebaliknya semakin rendah kinerja karyawan kemungkinan gagalnya suatu organisasi akan semakin besar (Aulia, 2017). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data kinerja perawat yang kurang baik di beberapa negara. Penelitian Mukhtar et al (2019) kinerja perawat di hospital sudan yaitu 32%, penelitian di hospital emergency departmen I gaeteng afrika selatan bahwa kinerja perawat dalam melakukan pengkajian sebesar 60,2%, sementara penelitian yang dilakukan Maryadi (2019) di Indonesia pada tahun 2019 kinerja perawat baik 50%, sedang 35%, dan kurang 16%. Kinerja keperawatan di rumah sakit dikatakan baik bila kinerja perawat $> 75\%$ (Maryadi, 2019). Profil kesehatan provinsi Sulawesi tengah pada tahun 2021 menunjukkan kinerja perawat sebesar 60,2%, angka ini masih belum masuk kategori baik. Data pencapaian kinerja perawat RSUD Torabelo pada tahun 2023 adalah 60% berdasarkan penilaian kriteria kinerja perawat baik 80%, cukup 60%, kurang 40% di mana menunjukkan kriteria indikator kinerja perawat pada pelayanan rawat inap di RSUD Torabelo dengan kategori cukup. Kategori kinerja sudah sesuai dengan standar yang di harapkan bagian manajemen bidang keperawatan RSUD Torabelo.

Interaksi karyawan dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya menghasilkan barang atau jasa. Berdasarkan unjuk kerjanya, karyawan mendapatkan imbalan yang berdampak pada kepuasan kerjanya dan kinerjanya. Sebagai hasil atau akibat lain dari proses bekerja, karyawan dapat mengalami stress, yang dapat berkembang menjadikan karyawan sakit, fisik

dan mental, sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal Maryadi (2019). Stres kerja dapat berakibat positif (eustress) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stress kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan atau rumah sakit Asis et al, (2018)

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah stress kerja. Menurut (Massie, 2018) Ketika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun dan berpengaruh negatif/signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan menurun. Hasil penelitian Nicholas, dkk (2017) yang menunjukkan bahwa stress kerja mempengaruhi naik atau turunnya kinerja karyawan bahwa pekerja yang mengalami stress kerja dapat menurunkan produktivitasnya sehingga dapat merugikan diri sendiri, orang lain, lingkungan kerja, dan perusahaan. Penelitian yang dilakukan Asis et al, (2018) stress kerja membuat kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Berdasarkan hasil survey (Gallup, 2022) Negara Filipina memiliki tingkat stress kerja paling tinggi terhadap 50% responden. Menurut data Kementerian Riset dan Teknologi (Kemenristek, 2022) sebesar 55% masyarakat di Indonesia mengalami stress, dengan kategori tingkat stress sangat berat sebesar 0,8% dan stress ringan sebesar 34,5%. Kemudian penelitian (Sudirman, 2022) di RS Madani Palu perawat yang mengalami stres sebanyak 77,2%. Stres kerja ini tampak dari symptom antara lain, emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks,

cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2011). Stres kerja yang dialami oleh pekerja dapat mempengaruhi performa organisasi dalam mencapai target perusahaan selain itu, organisasi yang tidak sehat tidak akan mendapatkan usaha terbaik yang diberikan para pekerjanya. Hal ini tidak hanya berdampak pada performa organisasi tetapi juga untuk keberlangsungan organisasi selanjutnya (Abdillah, dkk2016).

Salah satu faktor yang mencerminkan kinerja karyawan yang baik adalah kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh oral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Hal ini menyebabkan bila seorang karyawan yang puas atas pekerjaannya berarti karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik untuk dirinya sendiri dan untuk perusahaan maka, dengan adanya kinerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab dan gairah kerja yang menciptakan suatu keinginan untuk bekerja dan memberikan sesuatu yang terbaik untuk pekerjaannya. Adanya kepuasan kerja tersebut diharapkan karyawan dapat mencapai tujuan organisasi yang lebih baik dan optimal.

Sementara itu menurut Husnan, dkk (2012) mengemukakan beberapa faktor kebutuhan dan keinginan pegawai yakni gaji yang baik, pekerjaan yang aman, rekan kerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat antara lain kepuasan kerja, Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak. kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai kebutuhan karyawan tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan demikian sebaliknya. Semakin banyak aspek aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan. Menurut Robbins dan Judge (2015) menyatakan terdapat korelasi yang cukup kuat antara kepuasan kerja dan kinerja. Dimana saat kita berpindah dari level individu ke organisasi, kita juga menemukan dukungan untuk hubungan kepuasan-kinerja. Saat kita mengumpulkan data kepuasan dan kinerja untuk organisasi secara keseluruhan, kita menemukan bahwa organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang lebih sedikit. Hasil penelitian (Difayoga, dkk 2015) kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perawat, hal ini menjelaskan bahwa perawat yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih besar. Howell dan Dipboye (dalam Ashar Sunyoto Munandar, 2018) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak suka para tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Sedangkan Robbins (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Dengan perasaan yang positif karyawan diharapkan bekerja dengan baik untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan oleh organisasi.

Tingkat persaingan usaha semakin hari mengalami peningkatan dengan kondisi saat ini memacu tiap-tiap perusahaan mempertahankan keberlangsungan organisasi (Mintzberg dalam Sanjaya, 2022). Dalam menciptakan kinerja karyawan yang baik dibutuhkan manajemen support system yang dapat memberikan banyak manfaat dan pengaruh bagi karyawan. Management Support System menjadi teknologi berbasis internet. Kecenderungan saat ini adalah untuk membuat management Support System menjadi lebih cerdas (Mintzberg dalam Sanjaya, 2022). Teknologi utama agen cerdas, system pakar, jaringan saraf dan lain-lain. Penggunaan teknologi suara dan pengolahan bahasa untuk memfasilitasi penggunaan management Support System. Intelligence Agent akan menjelajahi internet dan intranet, membantu pengambilan keputusan dalam pengawasan dan interpretasi informasi (Mintzberg dalam Sanjaya, 2022). Sistem informasi adalah rangkaian orang, prosedur dan sumber daya yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi dan sebuah system yang menerima sumber daya sebagai input dan memprosesnya ke dalam produk informasi sebagai output (O'Brien, 2010). Sistem informasi manajemen (SIM) adalah system informasi yang sudah terkomputerisasi yang bekerja karena adanya interaksi antar manusia dan komputer (Kendall, 2019). Sistem informasi manajemen sebagai bagian sumber daya organisasi dalam pengambilan keputusan bagi keperluan pimpinan dan system informasi manajemen harus dirancang perlu memperhatikan arsitektur data diantaranya kodifikasi secara otomatisasi, terintegritas seperti statistic, mapping untuk pengelolaan lebih lanjut yang berperan pada semua fungsi pelayanan rumah sakit mulai dari manajemen

antrian, pendaftaran, pelayanan pasien pulang dan proses pelayanan lainnya (Antik, dkk 2020). Di RSUD Torabelo manajemen support system belum berjalan optimal dalam pengaplikasiannya. Pengaplikasian manajemen support system dalam bentuk software sangat membantu dalam pelayanan loket pendaftaran, apotek, kasir, pelayanan rawat inap, laboratorium dan radiologi. Namun ini masih belum optimal, maka dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien khususnya dalam manajemen support system.

Berdasarkan hasil pra survey wawancara tentang kinerja perawat, stress kerja dan kepuasan kerja yang dilakukan peneliti terhadap perawat, kepala ruangan dan katim diruang rawat inap RSUD Torabelo, berbagai tuntutan dilingkungan kerja ruang rawat inap seperti adanya tuntutan pendokumentasian yang harus lengkap, perawat tidak pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang mendukung kinerja serta berbagai kondisi dan perilaku keluarga pasien yang masih belum mau menuruti peraturan yang dibuat oleh ruangan. Stres kerja yang perawat sering keluhkan karena selama masa kerjanya perawat jarang menerima penghargaan terhadap kinerja apabila mereka bekerja melebihi standar atau jam kerja. Beberapa kepala ruangan dan perawat di ruangan Rawat Inap RSUD Torabelo mengungkapkan bahwa mereka kurang puas terhadap sistem pembayaran insentif medis yang diberikan per bulan oleh pihak rumah sakit, Selain itu, Pihak rumah sakit belum transparan dalam menetapkan standar promosi jabatan untuk perawat dan pemberian hukuman belum baik karena masih ada perawat yang tidak disiplin dalam melakukan pekerjaannya tetapi belum ada pemberian sanksi yang jelas dan pihak rumah sakit dalam memberikan reward tidak jelas.

Rumah sakit umum daerah torabelo merupakan rumah sakit daerah tipe C dengan jumlah perawat adalah 180 orang (kepala ruangan dan katim) dengan berbagai penempatan ruangan yaitu interna, icu, anak, igd, bedah, nicu, isolasi dan isolasi covid, Setiap perawat memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda seperti S. Kep., Ns berjumlah 40 orang dan D3 keperawatan berjumlah 140 orang. Hasil wawancara dengan beberapa kepala ruangan tentang kinerja perawat, mengatakan masih ada beberapa perawat yang datang untuk dinas terlambat dan kurang focus dalam pekerjaannya, hal tersebut menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab perawat terhadap pekerjaannya masih ada yang rendah.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Manajemen Suport Sistem terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Torabelo Kabupaten Sigi

Data pencapaian kinerja perawat RSUD Torabelo pada tahun 2020 adalah 66%

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja perawat ditinjau dari Pengaruh Stres Kerja, Manajemen Suport, dan Kepuasan Kerja di ruang rawat inap RSUD Torabelo kab sigi.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kinerja perawat ditinjau dari Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Manajemen Suport sistem, di ruang rawat inap RSUD Torabelo kab sigi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Torabelo kab sigi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat RSUD Torabelo kab sigi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh manajemen support system terhadap kinerja perawat di ruang rawat RSUD Torabelo kab sigi.
- d. Untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kinerja perawat di tinjau dari stress kerja, kepuasan kerja dan manajemen support system di ruang rawat RSUD Torabelo kab sigi.

D. Manfaat Penelitian

1. Responden.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat untuk mengatasi Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Manajemen Suport Sistem di dalam upaya meningkatkan kinerja yang lebih baik.

2. Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Torabelo Kab Sigi yang berupa informasi-informasi tentang upaya tepat dalam mengatasi Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Manajemen Suport Sistem yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan serta meningkatkan kualitas kinerja perawat dan kepuasan kerja.

3. Institusi Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya.

4. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan kinerja.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul (tahun)	Nama Peneliti	Metode	Hasil
Manajemen Suport System dampak dari disiplin kerja dan kinerja karyawan . (2022)	Sanjaya M, Ari Mulyani, Supartha.	Kuantitatif	Perbedaannya menggunakan analisis yang berbeda dan Persamaannya pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara dan survey dan kuesioner. .
Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap (2019)	Budianto A.	Kuantitatif	Perbedaannya variabel penelitian berbeda dan jumlah sampel, dan analisa data berbeda. Persamaannya jenis penelitian sama dan pengambilan data secara kuesioner.
Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja. (2019)	Massie S,	Kuantitatif	.Perbedaannya variabel penelitian berbeda, analisa data dan sampel berbeda. Penelitian ini memiliki persamaan variabel stress kerja dan kinerja.
Pengaruh Komunikasi, Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (2017)	Maulina I.	Kuantitatif	Perbedaannya hanya memiliki 2 variabel penelitian dan menggunakan analisis model sederhana. Persamaannya Pengambilan data dilakukan dengan cara kuesioner.

Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. (2015)	Difayoga M, Yuniawan A.	Kuantitatif	Perbedaannya memiliki analisi yang berbeda dan jumlah sampel dan populasi berbeda. Persamaannya Memiliki variabel independent dan dependent yang sama dan pengambilan data dilakukan secara wawancara dan kuesioner.
--	-------------------------	-------------	--

