BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan perawat dalam hal ini pelayanan kesehatan terhadap pasien dirumah sakit merupakan salah satu faktor penentu image atau citra rumah sakit itu sendiri. Beberapa contoh kasus terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu mengenai kinerja perawat. Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan adalah aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan. Kinerja perawat dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat (Anwar et al., 2024).

Kinerja perawat tidak hanya dilihat dari penampilannya saja, tetapi juga dilihat juga dari berbagai faktor lain yang mempengaruhi kinerjanya, karena tugas pokok perawat mengharuskan perawat bertugas penuh dalam perawatan total care. Jika kinerja perawat semakin baik dan cakap dalam pemberian pelayanan kesehatan maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien dan keluarga (Khuluq et al., 2025).

Penurunan kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan suatu rumah sakit di masyarakat. Pelayanan keperawatan yang buruk menimbulkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit. Kemampuan dalam melaksanakan tugas merupakan unsur utama dalam menilai kinerja seseorang tetapi tanpa dukungan oleh suatu kemampuan dan motivasi, maka tugas tidak akan dapat terselesaikan (Kurniawan K & Khatimah, 2020).

Selain itu dampak buruk dari kinerja perawat yang rendah meliputi kesalahan medis seperti salah pemberian obat, peningkatan risiko infeksi pada pasien, penurunan kepuasan dan kepercayaan pasien, serta munculnya burnout syndrome pada perawat itu sendiri akibat stres dan beban kerja berlebih, yang semuanya menurunkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.(Triarso, 2023).

Teori yang dikemukakan oleh mangkunegara yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja kualitas dan kuantitas, dimana menjelaskan bahwa faktorfaktor yang memengaruhi kinerja perawat mencakup faktor internal perawat seperti kompetensi, pendidikan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan kepuasan kerja; faktor eksternal organisasi seperti beban kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sarana, dan lingkungan kerja; serta faktor lingkungan pasien yang meliputi karakteristik pasien dan kondisi kesehatan mereka (Anwar et al., 2024).

Pencapaian kinerja yang kurang baik karena kurangnya pengetahuan, kurangnya motivasi dan kurangnya keyakinan diri serta beban kerja di ruangan perawatan. Selain itu juga dipengaruhi oleh kepemimpinan, tanggung jawab, kedisiplinan, inisiatif (Rosmalia et al., 2024), dalam upaya memberikan asuhan keperawatan dengan mutu yang baik seorang perawat perlu memiliki motivasi yang bermuara kepada kinerja. Untuk mencapai tingkat kinerja yang baik, setiap perawat harus mempunyai motivasi yang tinggi (Rusmianingsih et al., 2021).

Pendidikan memiliki keterkaitan dengan pengetahuan perawat dalam menjalankan peran penting dalam kinerja perawat. Pendidikan keperawatan yang lebih tinggi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, karena pendidikan meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemampuan berpikir kritis perawat untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan pasien, dan mencapai tujuan pelayanan rumah sakit. Pendidikan formal juga membentuk kematangan berpikir

dan sikap profesional perawat dalam menghadapi tantangan profesi dan dapat meningkatkan motivasi yang tinggi akan mendorong perawat untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Suatu tugas tidak akan terselesaikan dengan baik jika tidak adanya kemauan atau motivasi. Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri dan dari luar agar mempunyai gairah kerja untuk mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilan demi mewujudkan kinerja perawat yang lebih baik. Penurunan kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor terutama adalah faktor motivasi kerja dan kepuasa kerja dari perawat itu sendiri. (Asmaningrum et al., 2020).

Kepuasan kerja perawat merupakan penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya memberikan kepuasaan terhadap dirinya. Perawat yang tidak memperoleh kepuasaan kerja mereka tidak akanpernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustasi. Perawat seperti ini akan terlihat lebih sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat Lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan bahkan sering melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan atau tanggung jawabnya. Kepuasan kerja juga merupakan salah satu indikator kesejahteraan pekerja dan kualitas kehidupan kerja dan memerlukan perlakuan khusus, mengingat dampak langsungnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Triarso, 2023).

Keterkaitan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja perawat sangat erat. motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja, dan sebaliknya, karena kepuasan dapat menjadi pendorong motivasi. Motivasi memungkinkan perawat untuk bekerja dengan lebih baik, sehingga menghasilkan kinerja yang meningkat dan, pada akhirnya, memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien (Setiyadi & dkk, 2023).

Berdasarkan survey data awal yang dilakukan oleh peneliti di Ruangan Interna RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo terdapat sejumlah 35 perawat dengan pembagian 6 orang setiap *shift,* dengan jumlah tempat tidur sejumlah 46 tempat tidur, dimana terbagi kelas I ada 8 tempat tidur, HCU Kardio terdapat 10 tempat tidur, HCU non infeksi terdapa 10 tempat tidur, kelas III terdapat 16 tempat tidur dan terdapat 2 kamar tindakan diruangan interna. Perawat Interna memiliki tingkat pendidikan NERS sejumlah 18 orang, DIII 16 orang, dan 1 orang DIV Keperawatan.

Berdasarkan wawancara dengan dengan kepala ruangan interna terkait dengan motivasi kerja perawat mengatakan adanya pengahargaan kerja kepada perawat untuk penambahan poin. Gaji yang mereka terima tidak sesuai dengan UMR tapi mereka menerima jasa pelayanan, Pemberian jasa diberikan sesuai dengan jumlah hari kerja, pendidikan, jenjang karir, selain itu belum semua perawat mendapatkan promosi ke jenjang karir yang lebih tinggi dimana belum tersedianya dana oleh rumah sakit untuk perawat vokasi DIII/DIV untuk melanjutkan jenjang keperawatan profesional menjadi NERS, kebijakan promosi rumah sakit masih kurang efektif karena keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, selain itu tidak semua perawat mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau seminar pengembangan karir sehingga perawat merasa kurang antusias terhadap pekerjaannya saat ini.

Berdasarkan wawancara dengan kepala ruangan terkait dengan kepuasan kerja perawat, mengatakan sumber daya perawat saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan dan keahlian namun merasa masih perlunya peningkatan *skill* melalui pelatihan dan seminar yang saat ini belum diikuti, saat ini belum adanya penghargaan bagi perawat berprestasi. Penghargaa terhadap keberhasilan perawat dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.

Berdasarkan observasi perawat pelayanan keperawatan di ruang interna meliputi asuhan keperawatan holistik 24 jam yang mencakup

penatalaksanaan kebutuhan pasien seperti oksigen, nutrisi, cairan, eliminasi, keamanan, kebersihan, kenyamanan, serta istirahat. Perawat juga bertanggung jawab dalam melaporkan kondisi pasien, mengelola obat, dan melakukan intervensi keperawatan berdasarkan rencana yang telah ditetapkan, selain itu pemberian asuhan keperawatan menyeluruh kepada pasien dewasa dengan penyakit dalam, seperti perawatan luka, observasi tanda-tanda vital, pemberian obat, edukasi pasien dan keluarga, serta kolaborasi dengan tim medis lain.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sutriyati et al., 2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan pengetahuan dengan kinerja dengan *p value* (0,000), ada hubungan motivasi kerja dengan kinerja dengan *p value* (0,000). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Lilis Rohayani et al., 2023) menunjukkan bahwa 55% perawat memiliki beban kerja ringan, 57,5% perawat melaksanakan kinerja pendokumentasian Askep dengan lengkap dan ada hubungan signifikan antara beban kerja dengan kinerja dengan kinerja perawat dalam pendokumentasian Askep di Ruang Rawat Inap Paviliun Rumah Sakit Dustira Cimahi, dengan p-value = 0,000.

Penelitian lainnya menunjukkan kepuasan kerja yang dilakukan oleh Sugiri (2022) di ruangan Nakula RSUD Sanjiwani Gianyar didapatkan bahwa kepuasan kerja yang baik secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai itu sendiri. Semakin tinggi kepuasan kerja perawat semakin tinggi kinerjanya. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Sutarni (2008) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepuasan kerja dengan nilai OR = 17,333, artinya beban kerja berat mempunyai peluang 17,333 kali untuk kepuasan kerja dibanding dengan beban kerja ringan.

Di dalam Qs. An-Nisa', Ayat 58 :

يهعِظُكُمْ نعِ ما هاللّ ا نِ بِالْعهدْ لِ تهحْكُمُوْا اه نْ الن ا سِ بهيْ ه ن هح هكمْت مُ هواذِها اهۡلِ هه ا اِلٰۤى
الْ هملٰنٰتِ ت هؤُدُّوا اهنْ يهامُرُكُمْ هاللّ ا نِ ۞

بهصِيْرًا ۚ هسمِيْعاً هكا هن هاللّٰ ا نِ ب ہِ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”.

Alasan peneliti menggabungkan pendidikan, motivasi, dan kepuasan kerja karena ketiga faktor ini saling terkait erat dan merupakan pilar penting dalam membentuk kinerja perawat yang profesional dan berkualitas tinggi; pendidikan meningkatkan kompetensi, motivasi mendorong semangat kerja, dan kepuasan kerja menciptakan lingkungan yang mendukung, yang semuanya bertujuan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara holistik, dimana Pendidikan yang baik meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi (motivasi), yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja. Berdasarkan uraian masalah di atas maka peneliti tertaik mengambil penelitian dengan judul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Ruangan Interna RSUD Prof. H. Aloei saboe Kota Gorontalo”,

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di identifikasi permasalahanpermasalahan sebagai berikut :

1. Sebagian perawat memiliki tingkat pendidikan yang berbeda – beda
2. Masih terdapat perawat yang belum mendapatka pelatihan atau pendidikan berkelanjutan
3. Tingkat kepuasan kerja perawat yang berbeda - beda

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Ruangan Interna RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan ini diharapkan untuk menganalisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Ruangan Interna RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk Menganalisis faktor Pendidikan dengan Kinerja Perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

2. Untuk Menganalisis faktor motivasi kerja dengan Kinerja Perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

3. Untuk Menganalisis faktor Kepuasan Kerja Perawat dengan Kinerja Perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. **Bagi Peneliti**

   Penelitian ini pada dasarnya merupakan proses belajar dalam memeceahkan masalah secara sistematis dan logis. Hasil penelitian ini akan menjadi bahan masukan bagi peneliti untuk dapat mengaplikasikan ilmu secara sistematis dan logis.

2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Menjadikan hasil dari pendidikan ini sebagai data pembanding bagi penelitian sealanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. **Bagi Institusi Pendidikan**

   Hasil penelitian ini di harapkan untuk menjadi salah satu media pembelajaran, sumber informasi, dan wacana terkait dengan Kinerja Perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan untuk Rumah Sakit dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman kerja dan motivasi kerja perawat sebagai Kinerja Perawat di RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

3. Bagi Keperawatan

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk untuk meningkatkan pemberianan layanan keperawata profesional dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan khususnya di ruangan Interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.