BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia keperawatan semakin berkembang. Perawat dianggap sebagai salah satu profesi kesehatan yang harus dilibatkan dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan baik di dunia maupun di Indonesia. Perawat Profesional adalah perawat yang bertanggung jawab dan berwewenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan atau berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenagannya (Depkes RI, 2002 dalam Aisiyah 2004).

Seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya kebutuhan pelayanan kesehatan menuntut perawat saat ini memiliki pengetahuan dan keterampilan di berbagai bidang. Saat ini perawat memiliki peran yang lebih luas dengan penekanan pada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, juga memandang klien secara komprehensif. Perawat menjalankan fungsi dalam kaitannya dengan berbagai peran pemberi perawatan, pelindung dan advokat bagi klien, manajer kasus, rehabilitator, komunikator dan pendidik. (Andini, 2016)

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut agar selalu bertambah baik. Hal ini tidak mudah, karena terdapat persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja

organisasi diawali dari kinerja individu karyawan organisasi tersebut. Kinerja karyawan yang semakin baik diharapkan dapat membawa dampak yang positif bagi kinerja.

Kejenuhan Kerja atau *burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat (Haryadi, 2006). *Burnout* merupakan sindrom yang paling sering mempengaruhi pekerjaan yang berhubungan dengan *human service professional* (Profesional pelayanan publik) (Togia, 2005).Para peneliti mengkaitkan *burnout* dengan beragam masalah kesehatan mental dan fisik, keburukan rumah tangga dan hubungan sosial, meningkatnya pergantian dan ketidakhadiran (Perewe et al, 2002). Berikut adalah data mengenai kunjungan pasien dari tahun 2012-2015

Tabel 1.1

Kunjungan Pasien RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2012-2015

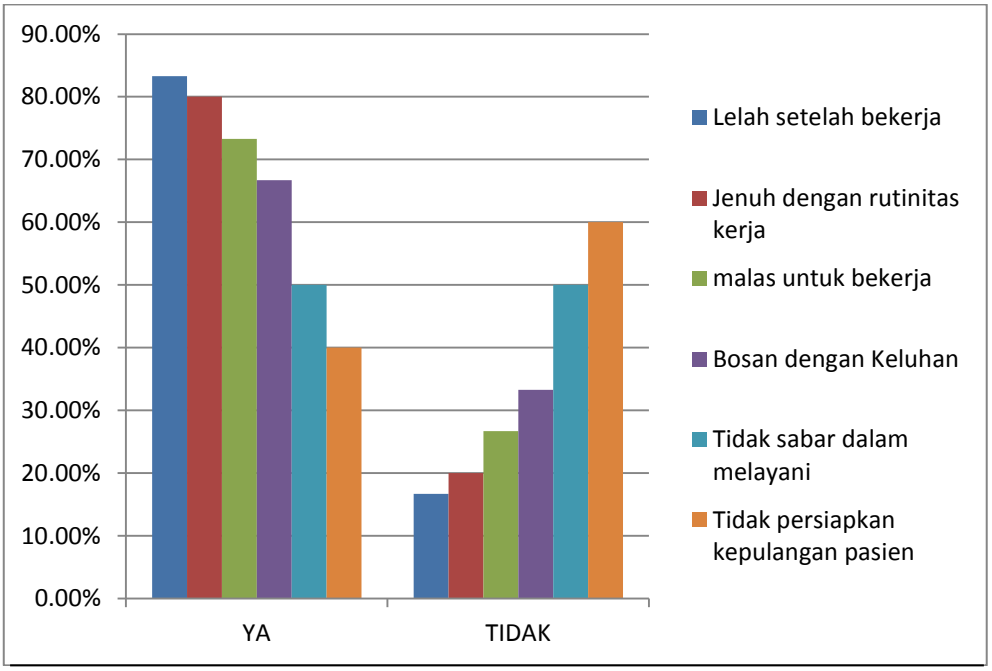
TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2012	28.151
2013	29.113
2014	28.497
2015	31.526
RATA-RATA PER TAHUN	29.322

Sumber : Laporan Kinerja RSUD Kabupaten Sumedang

Kunjungan Pasien tiap tahunnya cenderung meningkat, sedangkan jumlah perawat yang tersedia cenderung sedikit sehingga perawat diharuskan bekerja ekstra.Jam kerja seorang perawat dibagi menjadi 3-shif yaitu shif pagi mulai dari jam 07.00-14.00, shif siang mulai dari jam 14.00-20.00, dan shif malan mulai

pukul 20.00-07.00, setiap perawat diharuskan mengambil 2x shif pagi, 2x shif siang, dan 2x shif malam dan diberikan 1 hari untuk libur. Jika di hitung terjadi kelebihan jam kerja, jika normalnya seorang pegawai harus kerja 40 jam/bulan, perawat di RSUD Kabupaten Sumedang kerja selama 48jam/bulan, terjadi kelebihan jam kerja untuk perawat tersebut. Karena tuntutan dan beban kerja seorang tenaga perawat tergolong tinggi maka perawat sangat rentan mengalami kejenuhan kerja.

Kemudian Penulis melakukan survey awal aterhadap 30 (tiga puluh) orang perawat RSUD Kabupaten sumedang dengan menggunakan pertanyaan sederhana mengenai Kejenuhan Kerja



Sumber: Data diolah

Gambar 1.1
Hasil Survey Awal Mengenai Burnout

Dari hasil pra-observasi yang penulis lakukan, ditemukan jawaban YA sebanyak 65.5% dan TIDAK sebanyak 34.5%, hal ini dapat menjadi ciri seorang perawat mengalami keadaan jenuh, ciri seorang pegawai terindikasi mengalami *burnout* yaitu diantaranya lelah setelah bekerja, jenuh dengan rutinitas pekerjaan dan malas untuk bekerja.

Selain Kejenuhan Kerja, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yaitu Motivasi. Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Stephen P. Robbins, 2001). Dalam bekerja, Perawat harus mempunyai motivasi yang baik agar pekerjaan dan tugas yang sedang ia jalankan berjalan dengan lancar sesuai keinginan dan mendapatkan hasil yang maksimal.

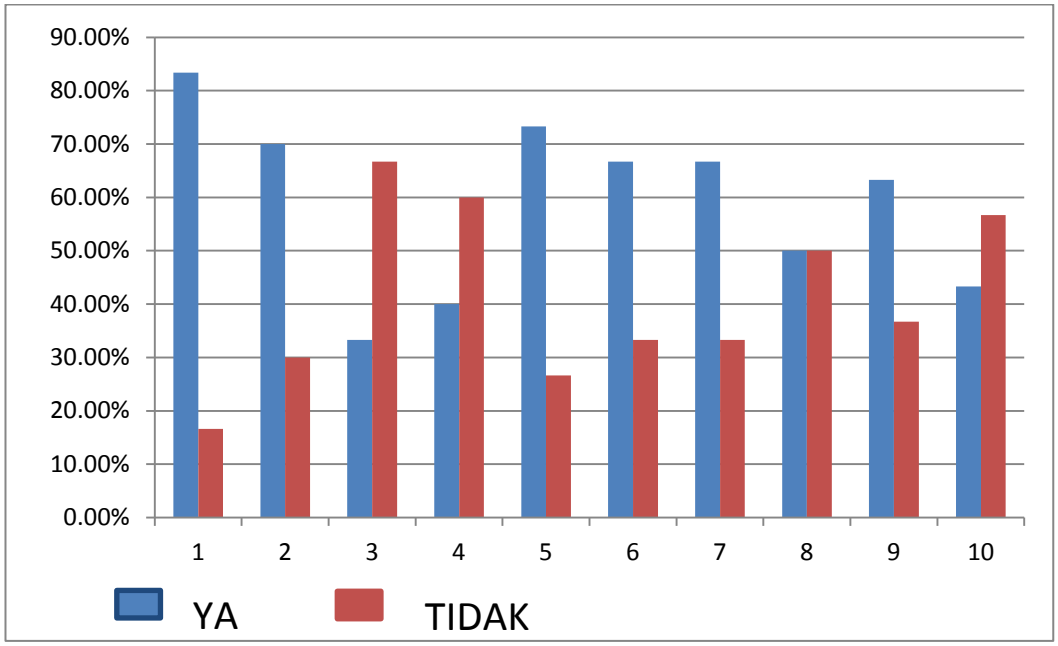
Banyak faktor-faktor yang membuat seorang perawat menjadi tidak maksimal dalam bekerja. Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan, diketahui perawat dibebankan tugas besar dengan memerlukan tenaga dan pikiran yang tidak sedikit, namun apa yang ia kerjakan tidak sebanding dengan apa yang ia dapatkan. pekerjaan monoton dan membosankan menjadi penyebab terjadinya penurunan motivasi dikalangan perawat. Tuntutan besar dari pihak rumah sakit menjadikan perawat bekerja sangat ekstra hati hati, tugas besar diantaranya melaksanakan asuhan keperawatan, melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, memenuhi kebutuhan pasien, melakukan tindakan yang professional yang berdasar pada Standar Operasi Pelayanan (SOP) dan yang lainnya memicu penurunan motivasi perawat dalam bekerja.

Penulis melakukan kuesioner awal mengenai Motivasi Kerja kepada 30 (tiga puluh) orang perawat di RSUD Kabupaten Sumedang dengan menggunakan pertanyaan sederhana menggunakan indikator dari teori Maslow dengan jawaban YA atau TIDAK

Tabel 1.2

Hasil Survey Awal Mengenai Motivasi

No	Butir Kuesioner Awal	Alternatif Jawaban	
		YA	TIDAK
1	Disini menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung semua aktivitas kegiatan tugas.	83.3%	16.6%
2	Jam istirahat yang diberikan oleh perusahaan sudah cukup.	70%	30%
3	Sering kali saya merasa aman dalam melakukan pekerjaan ini.	33.3%	66.7%
4	Perusahaan cukup bukti untuk memberikan sanksi bila karyawan melakukan kesalahan dalam melakukan tugas.	40%	60%
5	Saya merasa mempunyai banyak sahabat di tempat kerja ini.	73.3%	26.6%
6	Saya dan rekan kerja selalu saling membantu bila terjadi masalah.	66.7%	33.3%
7	Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi karyawannya yang berprestasi.	66.7%	33.3%
8	Pendapat saya selalu dihargai oleh atasan.	50%	50%
9	Saran dan kritik yang diberikan oleh pimpinan membuat saya lebih maju.	63.3%	36.7%
10	Motivasi yang diberikan oleh pimpinan membuat saya lebih disiplin dalam bekerja.	56.6%	43.3%
Presentase		**59%**	**41%**



Sumber : Data Diolah

Gambar 1.2

Hasil Kuesioner Awal Mengenai Motivasi

Dari tabel dan gambar diatas dapat diketahui bahwa perawat di RSUD Kabupaten Sumedang terindikasi mengalami masalah dalam motivasi. permasalahan motivasi yang penulis temukan setelah dilakukan wawancara dan survey awal adalah pekerjaan yang monoton dan membosankan, perawat sering kali merasa tidak aman dalam melakukan pekerjaannya dan kurangnya apresiasi dari pihak rumah sakit terhadap kinerja perawat. hal ini akan berdampak kepada kinerja perawat. Menurut Grifin dalam Sule dan Saefullah (2005, hal. 235) Kinerja terbaik ditentukan oleh 3 faktor, yaitu Motivasi, Lingkungan pekerjaan dan Kemampuan.

Tabel 1.3

Laporan Kinerja Perawat Tahun 2012-2015

Sampel Perawat	Tahun				Total Nilai	Rata-rata (%)
	2012	2013	2014	2015		
1	78	78	79	79	314	**78.5**
2	81	80	82	83	326	**81.5**
3	78	78	77	77	310	**77.5**
4	85	86	86	86	343	**85.75**
5	81	81	82	81	325	**81.25**
6	82	82	82	82	328	**82**
7	79	79	78	79	315	**78.75**
8	83	84	84	84	335	**83.75**
9	79	83	83	83	328	**82**
10	78	78	78	79	313	**78.25**
11	77	77	78	78	310	**77.5**
12	81	81	81	81	324	**81**
13	78	78	79	78	313	**78.25**
14	80	78	79	80	317	**79.25**
15	74	75	76	79	304	**76**
16	79	80	79	80	318	**79.5**
17	78	78	78	80	314	**78.5**
18	79	79	80	81	319	**79.75**
19	80	80	81	82	323	**80.75**
20	79	79	81	80	319	**79.75**
Total	**1589**	**1594**	**1603**	**1612**		
Rata-rata (%)	**79.45**	**79.7**	**80.15**	**80.6**		

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa presentase kinerja perawat masih banyak yang dibawah standar kinerja rumah sakit, banyak faktor yang dapat membuat kinerja perawat menurun, salah satu faktor yang dapat menyebabkan kinerja perawat menurun adalah kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta

penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Zakirah Akbar, 2013).

Tabel 1.4

Penilaian Kinerja Perawat RSUD Kabupaten Sumedang tahun 2014-2015

No	Indeks	Presentase Nilai per Triwulan				Rata-rata
		IV-2014	I-2015	II-2015	III-2015	
1	Membina Hubungan Terapeutik dengan Pasien	78	79	79	79	**78.75**
2	Melakukan Kompetensi dasar Keperawatan	77	78	77	78	**77.5**
3	Mengikuti Kegiatan Ilmiah	75	74	74	75	**74.5**
4	Memfasilitasi Pemenuhan kebutuhan gangguan pada pasien	79	79	78	80	**79**
5	Mempersiapkan Kepulangan Pasien	80	81	82	81	**81**
6	Melakukan tindakan keperawatan pada pasien menjelang ajal	80	81	81	81	**80.75**
7	Melakukan dukungan bagi pasien dan keluarga	75	74	77	77	**75.75**
8	Memfasilitasi pada gangguan tidur pasien	76	77	76	77	**76.5**
9	Kepatuhan Terhadap SPO	85	86	86	86	**85.75**
10	Kepuasan Pelanggan Internal & Eksternal	73	73	74	75	**73.75**
11	Pemahaman Pasien Terhadap Edukasi Perawat	75	75	76	74	**75**
12	Kesalahan Pemberian Obat	85	86	85	85	**85.25**
Rata-rata		**78.17**	**78.58**	**78.75**	**79**	

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai kinerja pelayanan perawat masih banyak yang dibawah standar rumah sakit, permasalahan kinerja diantaranya kurangnya hubungan terapeutik dengan pasien dan kurangnya pemahaman pasien mengenai edukasi perawat. Apabila perawat mempunyai nilai pelayanan yang dibawah standar maka akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, hal ini juga akan berdampak kepada

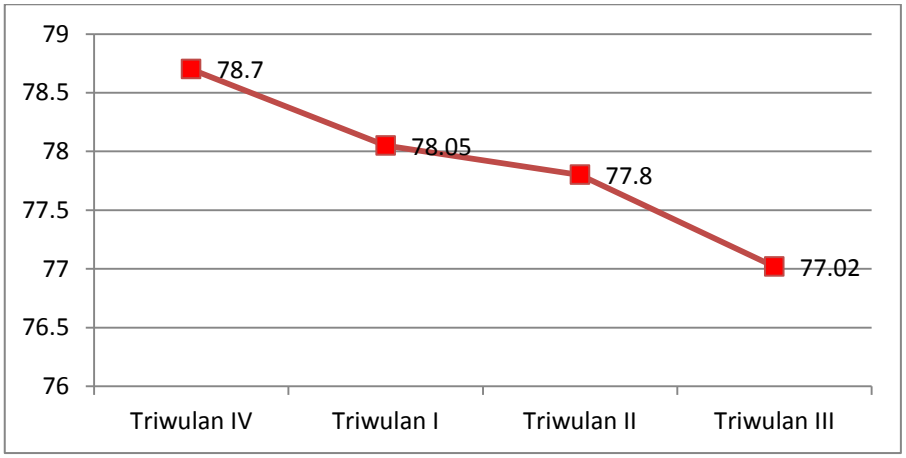
tingkat kepuasan pasien. Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empathy kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membeda-bedakan golongan, suku dan agama. (Efendy, 2010). Berikut adalah tingkat kepuasan pasien selama 4 triwulan terakhir:

Tabel 1.5

Indeks Kepuasan Masyarakat/Pasien Tahun 2014-2015

Tahun	Triwulan	Tingkat Kepuasan Pasien
2014	IV	78.70%
2015	I	78.05%
	II	77.80%
	III	77.02%

Sumber : Laporan Kinerja RSUD Kabupaten Sumedang



Sumber : Laporan Kinerja RSUD Kabupaten Sumedang

Gambar 1.3

Indeks Kepuasan Masyarakat/Pasien

Berdasarkan tabel diatas, Tingkat kepuasan pasien selama 4 triwulan terakhir cenderung menurun, penurunan tingkat kepuasan pasien di RSUD

Kabupaten Sumedang menjadi indikasi terjadinya penurunan kinerja. Perawat menjadi ujung tombak keberhasilan sebuah rumah sakit karena menjadi jembatan penghubung antara pasien dengan rumah sakit.Namun perawat sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan.

Meski terdapat indikasi Kejenuhan Kerja dan tingkat motivasi yang cenderung kurang yang mungkin berpengaruh terhadap kinerjanya terutama kepada tingkat kepuasan pasien dalam hal pelayanan, tetapi setelah diadakan penilaian kinerja oleh pihak rumah sakit, perawat di RSUD Kabupaten Sumedang secara keseluruhan mempunyai kinerja yang baik, tetapi masih banyak perawat yang mempunyai nilai kinerja yang dibawah standar kinerja rumah sakit. Standar kinerja yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit yaitu sebesar 80%

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah penulis uraikan, data disimpulkan terdapat masalah terkait kinerja perawat pada RSUD Kabupaten Sumedang yang dipengaruhi Kejenuhan Kerja dan Motivasi.bOleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEJENUHAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SUMEDANG”**

1.2 Identifikasi & Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa inti dari fenomena permasalahan yang diteliti adalah:

1. Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang terindikasi mengalami keadaan jenuh dalam bekerja diantaranya lelah setelah bekerja, malas dalam bekerja dan bosan dengan keluhan dari pasien, hal ini disebabkan karena tuntutan dan beban kerja seorang tenaga perawat tergolong tinggi.
2. Pekerjaan yang monoton dan membosankan dankurangnya apresiasi dari pihak Rumah Sakit terutama atasan menjadi penyebab motivasi dikalangan Perawat cenderung kurang.
3. Tingkat Kepuasan Masyarakat yang menurun selama 4 Triwulan terakhir dan masih banyaknya perawat yang mempunyai nilai kinerja dibawah standar menjadi permasalahan dalam Kinerja, banyak pasien yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien, hal ini dapat mengindikasikan perawat di RSUD Kabupaten Sumedang mempunyai kinerja rendah dibidang pelayanan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kejenuhan Kerja, Motivasi dan Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang
2. Bagaimana pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang
3. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang

1.3 Maksud & Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai Kejenuhan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Untuk mengetahui Kejenuhan Kerja, Motivasi dan Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang
3. Untuk Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Kabupaten Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini merupakan jawaban atas dasar pemikiran bagi permasalahan yang dibahas, diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis, organisasi/perusahaan maupun untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat dijadikam sebagai dasar bagi pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai

2. Bagi Internal

   Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi intansi. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi dan masukan untuk mengevaluasi dalam melakukan perbaikan-perbaikan yang berkaitan dengan Pengaruh Kejenuhan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Sumedang.

3. Bagi Universitas

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur perpustakaan Universitas sebagai rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

4. Bagi Pembaca

   Diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi dunia ilmu pengetahuan agar berguna bagi mereka yang membutuhkan sebagai

referensi atau perbandingan bagi pembaca untuk melakukan penelitian yang berkaitan dalam bidang ini.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Daerah Sumedang yang bertempat di Jalan Palasari No. 80 Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2016 sampai dengan Januari 2017, adapun jadwal penelitian penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6
Jadwal Pekalsanaan Kegiatan Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian																				
2.	Melakukan Penelitian																				
3.	Mencari Data																				
4.	Membuat Proposal																				
5.	Seminar																				
6.	Revisi																				
7.	Penelitian Lapangan																				
8.	Bimbingan																				
9.	Sidang																				