

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja adalah suatu catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi (Anggara, 2010). Kinerja merupakan suatu hasil karya nyata dari pekerjaan karyawan yang dapat diukur secara kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan standar pekerjaan dalam suatu organisasi (Mangkunegara, 2009). Kinerja merupakan bentuk nyata dari kesuksesan atau kegagalan seseorang dalam menunjukkan hasil kerjanya. Kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok yang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Kinerja perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknis, interpersonal, moral dan bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik mungkin untuk suatu wewenang dalam rangka untuk mencapai tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi kesehatan tanpa melihat keadaan dan situasi waktu. Berdasarkan hasil buku laporan kinerja perawat secara garis besar menunjukkan kelemahan pada pembuatan asuhan keperawatan, yaitu pada pengisian catatan keperawatan biasanya tidak sesuai dengan catatan perkembangan. Penelitian yang terdahulu menyatakan bahwa kondisi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien belum berjalan dengan baik (Penta, 2012). Ada beberapa tindakan keperawatan yang dilakukan oleh keluarga pasien

seperti: pemenuhan kebersihan diri, eliminasi dan nutrisi (28%) yang seharusnya asuhan keperawatan dilakukan oleh perawat.

Pembuatan asuhan keperawatan masih ada yang dikerjakan sebagian atau belum lengkap yaitu 11% dan sebanyak 44,2% pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap tersebut (Rivai, 2005). Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa kegiatan pelayanan di salah satu bagian RS Ibnu Sina YBW-UMI Makassar banyak mengalami hambatan, selalu terjadi keterlambatan pengumpulan data-data laporan kegiatan rumah sakit dan kurang cermatnya pengisian laporan yang berdampak bertambahnya waktu dalam proses pengolahan (Profil Rumah Sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makassar Tahun 2012). Tingkat kinerja perawat dapat terukur berdasarkan beberapa indikator, indikator kinerja tersebut antara lain kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran kreatifitas.

Rendahnya kinerja perawat di rumah sakit disebabkan oleh rendahnya keahlian yang dimiliki oleh perawat dalam berbagai operasional pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian Ostman dan Biddle (2012) tentang *softskill* didapatkan bahwa kemampuan perawat dalam pelayanan pasien sebesar hanya 21%, akuntabilitas 19%, manajemen pelayanan pasien 18%, hubungan dengan pasien 17%, komunikasi dengan pasien 16%, keahlian dalam adaptasi 16%, memberikan rasa nyaman 14% dan pemecahan masalah pasien 13%. Keadaan ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kemampuan perawat dari berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penilaian kinerja perawat yang dinilai pada saat akreditasi yaitu pelayanan berfokus pada pelanggan, ketrampilan komunikasi, upaya peningkatan kerja, belajar berkelanjutan, kerjasama, motivasi dan ketekunan kerja, disiplin kerja dan hasil kerja. Dari hasil wawancara dengan kepala ruang untuk nilai hasil kinerja perawat pada paripurna akreditasi skor minimal 80 dari kriteria penilaian kinerja diatas.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah *softskill* yang baik agar keterampilan tersebut dapat di nilai orang lain dengan baik. *Softskill* didefinisikan sebagai berikut: yaitu ketrampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok atau bermasyarakat, serta dengan sang pencipta. *Softskill* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa ditengah masyarakat (Rizki, 2012). Berdasarkan penelitian McClelland (2013) di Harvard University Amerika Serikat ternyata keberhasilan seseorang di masyarakat tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan kemampuan teknis (*hard skill*) saja, tetapi lebih oleh kemampuan mengelola diri dan orang lain atau yang disebut sebagai *softskill*. McClelland(2013) mengungkapkan bahwa kesuksesan hanya ditentukan sekitar 20% oleh *hardskill* dan 80% oleh *softskill*.

Softskill perawat terdiri dari beberapa komponen antara lain : etika, berfikir kreatif dan kritis, berkomunikasi, jujur, kepemimpinan, pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan disiplin. Dari beberapa komponen tersebut peneliti akan mengukur 3 dari 8 komponen tersebut yaitu etika,berkomunikasi dan disiplin. Penelitian dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang dengan alasan karena jumlah perawat yang banyak yaitu 500 perawat.

Rumah sakit Tugurejo Semarang merupakan Rumah Sakit kelas B milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah. RS Tugurejo dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan dituntun untuk senantiasa meningkatkan mutu yang berkualitas. Guna meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu harus mempunyai tenaga ahli perawat di ruangan yang mempunyai *softskill* dan kinerja yang profesional. Instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang terdiri dari ruang kenanga, ruang dahlia 1,2,3&4, ruang nusa indah 1,2,3&4, ruang mawar, ruang alamanda, ruang anggrek, ruang melati, ruang amarilis 1,2,3&4. Jumlah tempat tidur rawat inap ada 401, sedangkan jumlah perawat di RSUD Tugurejo Semarang ada

sebanyak 500 perawat ruang rawat inap. Penelitian akan dilaksanakan di ruang Alamanda (saraf, mata, THT) jumlah perawat 16, Anggrek (ruang bedah) jumlah perawat 20, Mawar (ruang paru) jumlah perawat 19 dan IGD jumlah perawat 21.

Hasil wawancara dari 5 perawat di setiap ruangan tentang komponen kinerja etika (pelayanan berfokus pelanggan) yaitu perawat kadang kurang sopan saat berkomunikasi dengan pasien dan perawat terkadang juga kurang sabar saat menghadapi pasien yang terlalu banyak. Komunikasi (keterampilan komunikasi) yaitu perawat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga dengan baik, perawat membantu mengatasi masalah yang dihadapi pasien dengan ikhlas. Perawat selalu menunjukkan mimik muka yang bahagia ketika bertemu dengan pasien dan keluarga. Disiplin (disiplin kerja) perawat bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit, perawat datang tepat waktu 10 menit sebelum waktu yang ditentukan oleh Rumah Sakit. Memecahkan masalah (motivasi dan ketekunan kerja) jabatan tidak mempengaruhi semangat kerja karena yang terpenting dalam bekerja adalah ikhlas dan ketekunan serta mendapatkan dukungan dari teman dan atasan agar mendapatkan prestasi yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin memperoleh bagaimana gambaran kinerja perawat berdasarkan *softskill* di RSUD Tugurejo Semarang?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kinerja perawat berdasarkan *softskill* perawat di RSUD Tugurejo Semarang

2. Tujuan khusus

- a. Gambaran kinerja perawat di RSUD Tugurejo Semarang
- b. Gambaran *softskill* komunikasi perawat di RSUD Tugurejo Semarang
- c. Gambaran *softskill* etika perawat di RSUD Tugurejo Semarang
- d. Gambaran *softskill* disiplin perawat di RSUD Tugurejo Semarang

D. Manfaat peneliti

1. Responden/perawat

Mengetahui *softskill* dan kinerja perawat di RS Tugurejo Semarang

2. Instansi rumah sakit

Meningkatkan *softskill* dan kinerja perawat di rumah sakit tersebut

3. Peneliti

a. Dasar untuk meningkatkan pengalaman dan pengetahuan dalam penelitian di bidang keperawatan khususnya pada *softskill* dan kinerja perawat.

b. Menambah motivasi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

4. Institusi pendidikan

Pengkayaan referensi yang dapat di gunakan untuk penelitian berikutnya.

E. Bidang ilmu

Penelitian ini dilaksanakan dalam bidang ilmu keperawatan khususnya yang berhubungan dengan manajemen keperawatan yang menyangkut *softskill* dengan kinerja perawat.

F. Keaslian peneliti

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Judul , nama, tempat, tahun	Variabel	Metode	Hasil
Strategi pengembangan <i>soft skill</i> pada dokter dan perawat dalam rangka peningkatan kinerja di RSUD Karangasem Bali, Made Padma Puspita, RSUD Karangasem, 2011	Peningkatan kinerja perawat dan pengembangan <i>soft skill</i> pada dokter dan perawat	<i>Cross sectional</i>	Secara keseluruhan, <i>softskill</i> pada dokter di instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan unit gawat darurat adalah baik. Secara keseluruhan, <i>softskill</i> pada perawat di instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan unit gawat darurat adalah baik.
Peranan moderasi <i>soft skills</i> dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang, 2013.	Peranan moderasi <i>soft skills</i> dan mutu pelayanan rumah sakit	Kuesioner	Hipotesis pertama menggambarkan <i>soft skill</i> yang memoderasi sumber daya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Hipotesis kedua menggambarkan <i>soft skill</i> yang memoderasi keterikatan kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan.
Peningkatan <i>softskill</i> perawat melalui kepemimpinan transformasional kepala ruang pada RS swasta di Semarang, Tri Hartiti, RS Swasta di Semarang, 2013	<i>Softskill</i> perawat melalui kepemimpinan transformasional kepala ruang	Kuesioner	Adanya hubungan <i>soft skill</i> perawat melalui kepemimpinan transformasional kepala ruang pada RS swasta di Semarang
Faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makasar, Indriana Stiani Didimus, Makasar, 2013	kepemimpinan, pelatihan, rekan kerja, kondisi kerja, pengakuan, dan sistem imbalan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makassar	Survei pendekatan deskriptif kuantitatif dan	Terdapat hubungan antara faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit Ibnu Sina YBW-UMI Makasar, Indriana Stiani, Didimus, Makasar 2013
Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja	Kepuasan kerja dengan kinerja	Deskriptif korelasional	Adanya hubungan antara kepuasan

Judul , nama, tempat, tahun	Variabel	Metode	Hasil
perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah kabupaten Bekasi, Kartika Yanidrawati, Bekasi, 2010	perawat		kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah rumah sakit umum daerah kabupaten Bekasi

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang menjadi literatur terletak pada variabel penelitian, desain penelitian, tempat penelitian dan jumlah sampel dari penelitian.