

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil sangat dipengaruhi oleh kinerja dari sumber daya manusia organisasi tersebut. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi atau instansi akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kontribusi sumber daya manusia (SDM) pada organisasi akan menjadi penting apabila dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar.

Kinerja SDM yang tinggi mengandung arti meningkatnya efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang tinggi pula dari penyelesaian serangkaian masing-masing tugas yang dibebankan kepada seorang sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Begitu pula dengan sumber daya yang ada di lingkungan rumah sakit yang secara langsung memiliki hubungan dengan pasien rumah sakit yang juga cenderung lebih mengalami permasalahan pekerjaan karena harus dengan sabar melakukan pelayanan kepada pasien yang memiliki berbagai macam karakter dan penyakit yang dialami. Peran yang sangat penting dalam mewujudkan peningkatan kinerja seorang perawat (SDM) adalah dari dirinya sendiri. Bagaimana ia memiliki semangat kerja yang tinggi untuk dapat memberikan pengaruh yang positif pada lingkungan organisasinya.

Di industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dan kinerja yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan peningkatan kinerja karyawan yang terbaik bagi pelanggannya. Menurut (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/2010), rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sehingga berdasarkan pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya pelayanan kesehatan dasar atau kesehatan rujukan atau upaya kesehatan penunjang. Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor yang paling dominan adalah sumber daya manusia (perawat).

Keperawatan merupakan salah satu profesi yang berperan besar dalam upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan dan proses pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki interaksi paling lama terhadap pasien. Perawat merupakan ujung tombak dari kualitas pelayanan kesehatan dan kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang

diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit tidak terlepas dari masalah kinerja perawat. Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien. Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien (Swansburg, Russel C. 2000).

Kualitas pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan kinerja perawat, sehingga kualitas pelayanan dapat dilihat melalui evaluasi kinerja perawat. Salah satu metode dalam menilai kinerja perawat yaitu dengan melihat standar praktek keperawatan. Pada prinsipnya kinerja perawat diukur dari terlaksananya asuhan keperawatan yang berfungsi sebagai pedoman atau tolak ukur dalam pelaksanaan praktek pelayanan keperawatan. Walin (2005) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat, dalam penerapan standar asuhan keperawatan diketahui bahwa indikator yang berhubungan dengan kinerja perawat adalah pengetahuan, motivasi, kepemimpinan, supervisi dan sistem kompensasi.

Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Namun tak jarang ditemukan keluhan berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang muaranya berasal dari kinerja petugas kesehatan termasuk perawat.

Untuk itu perlu kiranya rumah sakit memfokuskan masalah kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat. Kinerja perawat dapat meningkat dengan adanya proses pembelajaran yang dilakukan rumah sakit.

Proses pembelajaran adalah menemukan adanya kemauan untuk menanggapi perubahan, ini menunjukkan adanya semangat untuk terus memperbarui diri (Hartanto, 1995). Senge (1990) sebagai pencetus organisasi pembelajaran menyatakan yang dimaksud pembelajaran organisasi adalah organisasi yang dapat memotivasi orang-orang di dalamnya secara berkelanjutan, meningkatkan kapasitas mencapai apa yang dicita-citakan, mengembangkan pola pikir baru, mengutarakan aspirasi kolektif secara bebas dan para anggota organisasi belajar bersama berkelanjutan.

Semakin baik kinerja organisasi maka jumlah keluhan terhadap pelayanan akan semakin sedikit. Berikut data keluhan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit islam sultan agung :

**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Pasien RSI Sultan Agung Semarang**

| No | Keluhan   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----|-----------|------|------|------|------|
| 1  | Pelayanan | 100  | 185  | 200  | 180  |
| 2  | Farmasi   | 21   | 19   | 23   | 27   |
|    | Jumlah    | 121  | 204  | 223  | 207  |

*Sumber: Humas RSI Sultan Agung Semarang*

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi tingkat keluhan yang dirasakan oleh pasien dari tahun 2013-2016. Keluhan tertinggi berada ditahun 2015 dengan keluhan terbanyak berada pada keluhan atas pelayanan rumah sakit maupun perawat sebanyak 223 keluhan dan keluhan terendah berada pada tahun 2013 dengan jumlah keluhan sebanyak 121 keluhan.

Hal ini dapat terjadi karena perbedaan karakter dan tingkat sensitifitas perasaan pasien pada masing-masing pelayanan yang didapat.

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan kegiatan pelayanan kesehatan dan juga sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (Depkes RI, 1994). Penelitian ini di laksanakan di RSI Sultan Agung Semarang yang termasuk salah satu Rumah Sakit terbesar di Semarang, mempunyai jumlah tenaga keperawatan yaitu 118 perawat dan merupakan Rumah Sakit yang berdiri pada tahun 1971, dan diresmikan pada tanggal 23 oktober 1975 sebagai rumah sakit tipe C (rumah sakit tipe madya). Kemudian pada tanggal 21 februari 2011 ditetapkan menjadi Rumah sakit yang terakreditasi kelas B dengan surat ketetapan (SK) No HK.03.05/15/513/2011.

Setelah melakukan berdiskusi dengan pihak direktur RSI Sultan Agung Semarang, didapatkan bahwa jumlah keluhan pasien dari tahun ke tahun mengalami fluktuatif atau berubah-ubah. Persaingan yang semakin ketat serta pasien yang semakin berpengetahuan dan selektif untuk memilih, mewajibkan RSI Sultan Agung Semarang selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang pertama harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien.

Dalam penerapannya, pembelajaran organisasi memiliki beberapa indikator atau faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: a). Personal Mastery, b). Berbagi Visi, c). Mental Model, d). Pembelajaran Tim dan Berpikir Sistemik (Senge dalam Tjakraatmadja, 2006:153)

Beberapa penelitian yang dilakukan pada variabel pembelajaran organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia telah banyak dilakukan, penelitian yang dilakukan oleh Sujan dkk (1994) berhasil membuktikan bahwa orientasi pembelajaran pada akhirnya akan mengarah pada peningkatan kinerja, sehingga memiliki pengaruh yang positif. Sementara hasil berbeda dialami oleh Akhtar (2011) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan suatu studi yang mempelajari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan, dan menggabungkannya sehingga didapat suatu kerangka utuh yang dapat menjelaskan bagaimana suatu organisasi meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang diambil dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya adalah *“Peran Pembelajaran Organisasi dan Kompetensi Profesional menuju Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia”*. Pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pembelajaran organisasional terhadap kompetensi profesional?

2. Bagaimana pengaruh pembelajaran organisasional dan kompetensi profesional terhadap kinerja SDM?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh pembelajaran organisasional dan kompetensi profesional terhadap kinerja sumber daya manusia
2. Menyusun model peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui pembelajaran organisasional dan kompetensi profesional.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan studi perbandingan peneliti selanjutnya mengenai pengaruh pembelajaran organisasi dan kompetensi profesional sebagai intervening terhadap kinerja sumber daya manusia dan memotivasi peneliti lain untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini dengan lebih baik di masa yang akan datang.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti, dapat memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan terutama mengenai pengaruh antara pembelajaran organisasional, kompetensi profesional terhadap kinerja sumber daya manusia di rumah sakit islam sultan agung semarang.

2. Bagi pembaca, sebagai referensi dan bahan masukan dalam mengkaji konsep mengenai pembelajaran organisasi dan kompetensi profesional terhadap kinerja sumber daya manusia dirumah sakit islam sultan agung semarang.
3. Bagi perusahaan, sebagai kontribusi pemikiran yang dapat menjadi rekomendasi perusahaan dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan.