

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

RSI Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit swasta di Semarang. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kepuasan pasien menjadi faktor prioritas utama yang menjadi tujuan rumah sakit. RSI Sultan Agung Semarang juga sudah bersertifikat rumah sakit syariah Hari Rabu tanggal 1 dzulhijjah 1438 H atau yang bertepatan dengan tanggal 23 Agustus 2017 menjadi hari bersejarah. Sejarah baru telah dilayankan di salah satu bulan haram yang Allah *'azza wa jalla* berkahi ini. Sejarah mencatat peristiwa penting pemberian sertifikat Rumah Sakit Syariah Pertama di Indonesia. Dalam bertransformasi menjadi RS Syariah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan terutama dalam hal sarana dan prasarana dan mendidik pengunjung serta pasien tentang adab-adab yang boleh dilakukan di rumah sakit. RS Syariah menambahkan *sign* arah kiblat dan *sign* lain yang berkaitan serta mengedukasi pengunjung tentang adab menunggu dan adab-adab lain yang boleh dilakukan di rumah sakit.

Sejak RSI Sultan Agung Semarang memegang sertifikasi syariah dan menjadi rumah sakit syariah, sektor bangunan rumah sakit harus juga dibenahi demi mengupayakan layanan syar'i di dalamnya, misalnya, yang dulu toilet untuk laki-laki kami pasang *urinoir*. Lalu, diubah karena tidak sesuai dengan adab-adab syar'i. Adapun selain toilet, juga melakukan penambahan tempat *wudhu* bahkan

tempat *laundry* juga mengalami renovasi. Ini dimaksudkan agar area suci dan area kotor tidak tercampur. Kemudian, ada beberapa hal yang membedakan RSI Sultan Agung Semarang sebelum memegang sertifikasi dan sesudah sertifikasi di antaranya yaitu, bimbingan tayamum bagi pasien dan juga menyediakan tayamum pad yang sudah bersertifikasi dari MUKISI, layanan spiritual pada pasien terminal, makanan yang disediakan sudah jaminan halal dari Instansi Gizi RSI Sultan Agung, dan pada hari yang sudah ditentukan diadakannya Tahsin karyawan RSI Sultan Agung.

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi pelayanan dalam bidang kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan yang rujukan dalam mendukung upaya kesehatan puskesmas. Persaingan antar rumah sakit pemerintah maupun swasta serta asing akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Selain itu menurut masyarakat juga menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan serta pelayanan terkait pasien harus dapat di layani oleh Rumah Sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau. RSI Sultan Agung Semarang terdapat kualifikasi perawat yang ada dari 505 perawat terdapat rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kualifikasi perawat RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2018

Kompetensi	Jumlah
Profesi Ners	112
D3 Keperawatan	375

S1 Keperawatan	11
D3 Perawat Gigi	4
Baby Sitter	1
Anestesi	2
Jumlah	505

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang

Kualifikasi tersebut juga ditempatkan pada ruangan yang berbeda, yaitu antara lain bedah sentral, cardiac center, instalasi himodialisa, poliklinik, igd, icu, sec, komite ppi, peresti, dan ruang rawat inap. Dalam hal tersebut berpengaruh pula terhadap setiap kompetensi dari kualifikasi tersebut. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk bersaing dengan rumah sakit lain dibutuhkan kompetensi yang tinggi yang akan berpengaruh pada beban kerjanya akibatnya kinerja mereka kurang optimal pada rumah sakit tersebut.

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang pesat perlu adanya yang di dukung oleh sumber daya yang ada agar dapat meraih visi dan misi suatu organisasi pelayanan kesehatan. Sumber daya yang penting dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan yaitu manusia itu sendiri. Manusia merupakan faktor utama sebagai penggerak perusahaan karena eksistensi jika sebuah organisasi pelayanan kesehatan yang tidak mengelola sumber daya manusia nya dengan baik, maka tidak akan mudah dalam mencapai tujuan dari organisasi pelayanan kesehatan yang bergantung pada

manusia-manusia dibelakangnya. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting yang menentukan dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Di sisi lain, organisasi pelayanan kesehatan juga harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, organisasi pelayanan kesehatan harus mempunyai reatif selalu bersemangat dan memiliki motivasi yang tinggi. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Menurut (Khan, 2012) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset vital untuk perkembangan sebuah organisasi. SDM adalah sumber daya yang membuat sumber lainnya dapat digunakan dan mendapatkan hasil terbaik untuk organisasinya. Akan tetapi, mendapatkan SDM yang baik memerlukan langkah yang besar pada organisasi dan manajemen tersebut.

Perlu dipahami bahwa mencapai kinerja sesuai yang diharapkan dari seorang karyawan tidak mudah karena dipengaruhi oleh berbagai seperti:, kepuasan, beban kerja, kompetensi dan masih banyak lagi faktor lainnya. Kinerja adalah perbandingan dari hasil yang diperoleh karyawan setelah menyelesaikan pekerjaannya dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menurut para ahli mendefinisikan kinerja, Menurut (Rashidoor dalam Ali dan Farooqi, 2014) kinerja adalah seperangkat

perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang yang berhubungan dengan pekerjaan mereka atau dalam kata lain tingkat efisiensi yang diperoleh dalam melakukan pekerjaannya (pelatihan, produksi atau pelayanan). Sementara itu menurut (Fadli, 2012) mengatakan bahwa kinerja adalah nilai dari perilaku yang nyata sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Baik atau buruknya performa seorang karyawan bergantung pada seberapa puas orang tersebut terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan mampu menunjukkan kinerja yang baik ketika ia merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan karena berkaitan langsung dengan perasaan karyawan akan pekerjaan yang dimiliki. Kepuasan kerja menurut (Singh dan Jain, 2013) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan karyawan. Jika karyawan dalam suatu organisasi merasa bahagia, mereka akan melakukan yang terbaik bagi organisasinya. Lalu (Khan, 2012) juga menyatakan bahwa semakin besar tingkat kepuasan karyawan, maka semakin tinggi *return* yang didapatkan bagi organisasi.

Masalah psikologis yang paling sering dihadapi oleh karyawan dan berdampak pada menurunnya kepuasan kinerja karyawan, diantaranya adalah beban kerja. Menurut (Dhania, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah

kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang berupa fisik biasanya dapat dapat dilihat secara langsung, misalnya kelelahan, menurunnya tingkat produktivitas pekerja, kesalahan-kesalahan yang terjadi, dan lain-lain. Penanganannya dapat diambil tindakan secara langsung seperti istirahat sejenak dari pekerjaan, pemberian waktu makan dan minum, dan lain-lain. Hasil dari penanganannya pun dapat dirasakan secara langsung dan membutuhkan waktu yang relatif singkat. Beban kerja yang bersifat mental tidak dapat dilihat secara kasat mata. Penanganan beban kerja mental tidaklah semudah penanganan beban kerja fisik. Oleh karena beban kerja mental berkaitan dengan psikis seseorang, maka diperlukan pendekatan tersendiri sehingga diketahui apa penyebab beban kerja mental tersebut sehingga dapat diatasi. Hal ini ditunjukkan dengan data jumlah pasien masuk, pasien yang tidak tertolong, dan jumlah perawat sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Pasien Masuk Dan Pasien Tidak Tertolong Tahun 2018

NO	BULAN	PASIENT MASUK 2018	PASIENT TIDAK TERTOLONG 2018
1	JANUARI	2441	81
2	FEBRUARI	2031	55
3	MARET	2370	62
4	APRIL	2331	67
5	MEI	2141	56

6	JUNI	1709	66
7	JULI	2149	71
8	AGUSTUS	2104	72
9	SEPTEMBER	2104	61
10	OKTOBER	2121	67
11	NOVEMBER	2006	47
12	DESEMBER	1908	45
	JUMLAH	25415	759

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang

Berdasarkan laporan data pasien masuk dan pasien yang tidak tertolong pada tahun 2018 di RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan angka yang cukup tinggi, hal ini dikarenakan jumlah perawat yang tersedia di rumah sakit tersebut yang hanya berjumlah 505 staff sedangkan pasien yang masuk selama sebulan memiliki intensitas rata-rata sebanyak 2000 lebih pasien. Dengan tidak seimbangnya jumlah pasien dan jumlah perawat yang ada akan berdampak pada kinerja dari perawat itu sendiri yang mana beban kerja dari mereka akan menjadi bertambah dan menyebabkan perawatan terhadap pasien tidak maksimal, hal ini dibuktikan dengan tingginya angka pasien yang tidak tertolong pada tahun 2018.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah kompetensi. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap

proses sumber daya manusia. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*) disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi. Menurut (Faustyna, 2014) menyebutkan bahwa kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil atau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lisnayetti, 2006) menyatakan bahwa adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, dimana jika beban kerja tinggi akan menyebabkan kinerja menurun, atau dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang pegawai akan mempengaruhi kinerja dari pegawai tersebut begitu juga sebaliknya. Namun (Artadi, 2015) mengungkapkan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana tekanan beban kerja dapat menjadi positif, dan hal ini mengarah ke peningkatan kinerja. (Shah, *et al* 2011) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dimana beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta besaran bonus yang akan diterima karyawan. Penelitian yang dilakukan (Purbaningrat & Surya, 2015) menyatakan bahwa adanya hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja dimana. Selain itu, beban kerja yang tinggi juga menyebabkan

berkurangnya waktu yang bisa dipakai oleh pegawai dalam meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan itu sendiri. Beban kerja yang tinggi juga menyebabkan berkurangnya waktu yang dipakai pegawai dalam mendapatkan informasi terkini, baik mengenai perkembangan teknologi, perkembangan teori dan metode terbaru dalam bidang keilmuannya. Kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan beban kerja yang lebih tinggi. Namun penelitian yang dilakukan (Ferri Alfian, Muhammad Adam, Mahdani Ibrahim, 2017) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara beban kerja dengan kepuasan dimana tekanan beban kerja dapat menjadi positif untuk mengasah kemampuan kita dan menjadi lebih baik, dan hal ini mengarah ke peningkatan kinerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja SDM melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Studi Empirik Pada Perawat di RSI Sultan Agung Semarang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja SDM bagian perawat RSI SULTAN AGUNG SEMARANG ?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja SDM bagian perawat RSI SULTAN AGUNG SEMARANG?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja bagian perawat RSI SULTAN AGUNG SEMARANG ?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja bagian perawat RSI SULTAN AGUNG SEMARANG?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja SDM bagian perawat RSI SULTAN AGUNG SEMARANG ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM di perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

2. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja SDM di perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
4. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja di perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.
5. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM di perawat bagian rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSI Sultan Agung Semarang

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan

2. Bagi pihak lain :

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, serta menjadi sumbangsih pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai kasus yang sama.