

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis di berbagai sektor industri terus menunjukkan dinamika yang signifikan, baik dari segi pertumbuhan ekonomi, inovasi teknologi, maupun strategi pemasaran. Seiring dengan kemajuan zaman, berbagai sektor industri seperti teknologi informasi, kesehatan, manufaktur, dan energi terus mengalami pertumbuhan pesat, yang mendorong terciptanya peluang baru dan perubahan paradigma dalam dunia bisnis. Oleh sebab itu, agar sektor industri dapat terus terjaga eksistensinya maka perlu dipastikan bahwa sektor-sektor industri tersebut mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi pasar.

Sektor industri yang dituntut harus dapat beradaptasi dengan cepat dengan kondisi pasar, salah satunya adalah sektor kesehatan. Kementerian Kesehatan berkolaborasi dengan *International Finance Corporation* membentuk program pengembangan sektor kesehatan di Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan upaya ketahanan dan pertumbuhan sektor kesehatan sekaligus menarik investasi dan transfer teknologi sebagai pergerakan ekonomi pasca terjadinya pandemi. Langkah awal yang dilakukan Kemenkes dan IFC yaitu dengan melakukan penandatanganan pada *Memorandum of Understanding* (MoU) terkait program pengembangan proyek sektor kesehatan di Indonesia di bidang kefarmasian, vaksin, dan teknologi kesehatan yang sejalan dengan transformasi sistem kesehatan Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2023).

Namun program yang diupayakan oleh Kemenkes dan IFC tidak akan berhasil tanpa didukung oleh kinerja yang baik dari para tenaga medis. *Performance* (kinerja) adalah bentuk evaluasi, identifikasi, penilaian, dan peningkatan hasil pencapaian karyawan dalam struktur maupun budaya perusahaan yang mencakup komponen-komponen penting yang diperlukan dalam mengevaluasi sehingga menjadi lebih efektif (Vuong & Nguyen, 2022a). Salah satu pusat layanan kesehatan yang saat ini terus difokuskan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan sekaligus meningkatkan *performance* tenaga kesehatan adalah Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo yang terletak di Jalan Raya Surabaya-Mojokerto KM 44, Tarik-Sidoarjo.

Performance perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo dapat ditingkatkan salah satunya melalui *commitment* yang dimiliki oleh perawat. *Commitment* juga merupakan kesediaan anggota organisasi untuk memberikan energi, pemikiran, dan kesetiiaannya kepada sistem sosial, serta bersedia terikat dengan sistem sosial untuk membentuk hubungan sosial dalam organisasi sehingga tujuan individu dan tujuan organisasi menjadi terintegrasi (Ulabor & Bosede, 2019a). Perawat yang memiliki *commitment* afektif yang tinggi terhadap organisasi cenderung lebih termotivasi dan ingin terus terlibat dalam setiap pekerjaan. *Commitmen* ini menciptakan rasa keterlibatan emosional yang kuat, yang dapat meningkatkan motivasi untuk memberikan yang terbaik sehingga *performance* yang dimiliki meningkat. Selain itu, perawat yang memiliki *commitment* terhadap organisasi lebih cenderung memberikan upaya yang lebih banyak hingga tercapainya tujuan organisasi. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kualitas kerja dan produktivitas, karena perawat merasa terikat

untuk memberikan kontribusi yang signifikan. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa *commitment* berpengaruh positif terhadap *performance* (Anugrahadi et al., 2023).

IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo ditemukan fakta bahwa pelaksanaan kebijakan di IGD belum sesuai regulasi Kementerian Kesehatan karena tidak sesuai dengan kegawatdaruratan pasien. Selain itu, masih ditemukan *gap* antara Senior dengan Junior akibat sertifikasi kompetensi keperawatan yang mengakibatkan rendahnya *Organizational Fairness* dan *Corporate Social Responsibility* dalam *commitment*.

"Sebenarnya ya...kebijakan yang ada di IGD belum seluruhnya sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, soalnya kami di IGD melayani pasien dengan kondisi apapun bukan cuma yang gawat darurat aja. Jadi seringkali pelaksanaan kebijakan di IGD nggak sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan pasien." (Kepala Instalasi IGD, dr. Resti, 28 tahun).

"Di IGD sih secara performance terbagi menjadi tiga level Senior, Middle, dan Junior. Waktu pelaksanaan tugas, harusnya sih Koordinator Perawat bisa memediasi antara Senior dengan Junior, tapi aktualnya masih ada gap antara Senior dengan Junior. Penyebabnya secara skill kompetensi sebenarnya lebih banyak dimiliki Senior tapi secara sertifikat malah masih lebih banyak Junior. Seringkali gap ini menimbulkan jarak antara Senior dengan Junior" (Koordinator Perawat IGD, Fery Iriawan, S.Kep, 29 tahun).

Jika perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo memiliki *commiment* yang tinggi, menandakan keterikatannya dengan Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo sangat tinggi sehingga berdampak pada peningkatan *performance* perawat yang ditunjukkan dengan menurunnya jumlah absensi perawat serta kesuksesan dalam pelaksanaan program pengembangan sektor kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo tahun 2022, diketahui bahwa sejak Bulan Januari – Desember 2022 setiap bulannya tercatat kurang lebih 8 – 10 perawat yang tidak hadir untuk menjalankan tugas, disebabkan sakit, ijin, maupun alpha.



Gambar 1.1 Jumlah Absen Perawat IGD RS Citra Medika Sidoarjo Tahun 2022-2023

Sumber: Internal Karyawan

Jumlah absen tertinggi terjadi di bulan Juni 2022 yang disebabkan oleh tingginya jumlah perawat yang alpha atau tanpa keterangan. Sedangkan jumlah absen terendah terjadi di Bulan Januari, Oktober, dan November 2022. Kemudian di tahun 2023 terjadi perubahan pada jumlah absensi dimana perawat IGD yang absen di tahun 2023 hanya 5 – 9 perawat, bahkan di Bulan Desember 2023 hanya 5 orang perawat yang melakukan absen.

Ketidakhadiran perawat tanpa keterangan diantaranya disebabkan keluarga jauh yang meninggal dunia, tetangga dekat yang meninggal dunia, atau aktivitas *homecare* pribadi di luar praktik Rumah Sakit. Ketidakhadiran perawat dianggap alpha tentunya berdasarkan skala prioritas Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditetapkan oleh HRD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo. Tingginya ketidakhadiran perawat tanpa keterangan (alpha) menandakan rendahnya *performance* perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.

Performance yang dimiliki oleh perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo juga dapat diperbaiki jika manajemen Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo terutama perawat di IGD mampu menerapkan *knowledge sharing culture*, yaitu budaya berbagi pengetahuan yang merupakan tahapan utama dalam menghasilkan pengetahuan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia didasari oleh keinginan untuk berbagi pengetahuan (Mustika et al., 2022a). *Knowledge Sharing Culture* mendorong kolaborasi dan pertukaran ide di antara anggota organisasi, sehingga dengan berbagi pengetahuan tiap anggota organisasi memiliki akses yang lebih banyak terhadap informasi yang relevan dengan pekerjaannya. Selain itu, *knowledge sharing culture* dapat menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan kreativitas, memunculkan ide-ide baru sehingga menghasilkan solusi yang lebih inovatif, yang dapat meningkatkan *performance*. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa *Knowledge Sharing Culture* berpengaruh positif terhadap *Performance* (Azzahra, 2019). Jika perawat IGD mampu menerapkan *knowledge sharing culture* diharapkan mampu meningkatkan *performance* perawat dalam mendukung kesuksesan Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo untuk berkontribusi pada program pengembangan sektor kesehatan di Indonesia yang direncang oleh Kemenkes dan IFC. Berikut ini jadwal *knowledge sharing culture* di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo:

Tabel 1.1 Jadwal Knowledge Sharing Culture

No	Kegiatan	Jadwal	Keterangan
1	<i>Briefing Shift</i>	<i>Every shift</i>	Pukul 07.00, 14.00, 21.00
2	<i>Morning Report</i>	<i>Every Monday and Friday</i>	Pukul 10.00
3	<i>Weekly Meeting</i>	<i>First week and Third Week</i>	-
4	<i>Monthly Meeting</i>	<i>Every month</i>	Setiap tanggal 28
5	<i>Monthly Report</i>	<i>Every three month</i>	-

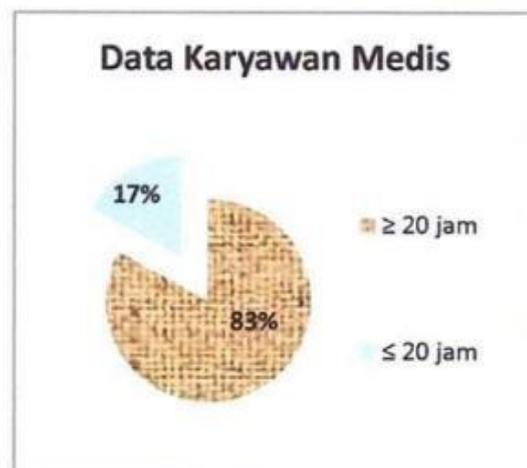
Sumber: Internal Rumah Sakit Citra Medika Surabaya

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kegiatan *knowledge sharing culture* di IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo dilakukan setiap hari, setiap minggu, setiap bulan, dan setiap tiga bulan sehingga diharapkan aktivitas kegiatan *knowledge sharing culture* ini mampu meningkatkan pengetahuan dan *skill* yang dimiliki perawat di IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.

Selain *knowledge sharing culture*, kompetensi (*competence*) yang dimiliki oleh perawat juga dibutuhkan dalam mengukur *performance* perawat untuk mendukung kesuksesan Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo pada program pengembangan sektor kesehatan. *Competence* adalah kemampuan seseorang untuk memindahkan, mengintegrasikan, mentransfer informasi, ketrampilan, dan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai peningkatan kinerja sehari-hari, serta menciptakan nilai ekonomi dan sosial bagi individu maupun organisasi (Ghazali et al., 2023a). *Competence* mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Seseorang dengan *competence* yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya cenderung mencapai hasil yang lebih baik yang menunjukkan *performance* terbaik seseorang tersebut dalam bekerja. Selain itu, seseorang yang

memiliki *competence* dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan lebih efisien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas baik di dalam tanggung jawab individu maupun tim, maka dapat dikatakan bahwa *Competence* berpengaruh positif terhadap *Performance* (Anugrahadi et al., 2023).

Competence yang dapat dicapai sesuai Panduan Kegawaian Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo oleh perawat di IGD dengan melakukan pelatihan dengan jam kerja lebih dari 20 jam dalam satu tahun.



Gambar 1.2 Pencapaian Kompetensi Perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo

Sumber: Internal Rumah Sakit Citra Medika Surabaya

Gambar tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 100 perawat IGD, masih ditemukan 17% perawat (17 orang) yang melakukan pelatihan dengan jam kerja yang masih kurang dari 20 jam dalam satu tahun, sehingga perlunya peningkatan *competence* agar *performance* IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo menjadi lebih baik., sebab jika *competence* yang dimiliki perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo tinggi, maka akan menghasikan *performance* yang lebih baik secara pengetahuan, ketrampilan, sifat, motif, maupun konsep diri (Ghazali et al., 2023b).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu tentang *knowledge sharing culture* adalah penelitian milik Mustika et al. (2022) yang memperoleh hasil bahwa menjadi salah satu proses kunci dalam membangun sumber daya pengetahuan yang berguna bagi kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Hal ini sangat dibutuhkan dalam mencapai kinerja perusahaan yang lebih baik dengan menciptakan efektivitas. *Research gap* penelitian ini dengan penelitian milik Mustika et al. (2022) adalah penelitian ini menggunakan variabel lainnya yaitu *competence, commitment, dan performance*.

Penelitian lainnya tentang *knowledge sharing culture* adalah milik Azzahra (2019) yang menjelaskan bahwa *organizational culture* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance, knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance, dan organizational culture* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* melalui *knowledge sharing*. *Research gap* penelitian ini dengan penelitian milik Azzahra (2019) adalah adalah tidak menggunakan variabel *competence dan commitment*.

Penelitian selanjutnya tentang *commitment dan performace* adalah penelitian milik Ulabor & Bosede (2019) yang memperoleh hasil bahwa komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi dimana profitabilitas, peningkatan dalam penjualan, dan peningkatan dukungan pelanggan digunakan untuk mengukur kinerja *Fast Food Outlet* di Osun State. *Research gap* penelitian ini dengan penelitian milik Ulabor & Bosede (2019) adalah adalah tidak menggunakan variabel *knowledge sharing culture dan competence*.

Oleh sebab itu, berdasarkan *research gap* tersebut maka akan dilanjutkan penelitian yang fokus mengukur *performance* perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo melalui *knowledge sharing culture, competence, dan commitment*

yang dimiliki oleh perawat dengan mengangkat judul ”**Analisis *Knowledge Sharing Culture* dan *Competence* Terhadap *Performance* yang Dimediasi oleh *Commitment* (Studi pada Perawat IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Penjelasan pada latar belakang masalah akan membentuk suatu rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah *Knowledge Sharing Culture* berpengaruh terhadap *Performance* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo?
2. Apakah *Competence* berpengaruh terhadap *Performance* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo?
3. Apakah *Knowledge Sharing Culture* berpengaruh terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Commitment* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo?
4. Apakah *Competence* berpengaruh terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Commitment* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo?

1.3. Tujuan Penelitian

Selanjutnya tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa pengaruh *Knowledge Sharing Culture* terhadap *Performance* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.
2. Untuk menganalisa pengaruh *Competence* terhadap *Performance* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.

3. Untuk menganalisa pengaruh *Knowledge Sharing Culture* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Commitment* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.
4. Untuk menganalisa pengaruh *Competence* terhadap *Performance* yang dimediasi oleh *Commitment* Perawat IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Aspek Teoritis

Manfaat aspek teoritis yang dapat diperoleh yaitu sebagai kontribusi keilmuan pada Manajemen Sumber Daya Manusia, selain itu teori-teori yang digunakan dalam landasan teori dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan variabel *Knowledge Sharing Culture*, *Competence*, *Commitment*, dan *Performance*.

1.4.2. Manfaat Aspek Praktis

Selanjutnya manfaat aspek praktis yang dapat diperoleh yaitu sebagai penerapan pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia di IGD Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo sekaligus memberikan saran dalam perumusan kebijakan selanjutnya agar *commitment* dan *performance* IGD di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo dapat terus meningkat.

