

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi, organisasi atau perusahaan harus memiliki keunggulan dalam bersaing untuk dapat bertahan dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara responsif. Adaptasi terhadap perubahan eksternal perlu diimbangi dengan perubahan internal, termasuk dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Selain modal finansial dan aset fisik lainnya, sumber daya manusia merupakan aset vital dalam perusahaan, karena sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting untuk kelancaran operasional perusahaan. Perusahaan harus mampu menarik, mengembangkan, dan mempertahankan SDM terbaik, serta memastikan setiap individu dapat memberikan kontribusi optimal terhadap pencapaian visi dan misi organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang berfokus pada sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelolah aspek manusia dengan baik agar mendapatkan tenaga kerja secara efektif. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan.

Masalah yang seringkali dihadapi oleh perusahaan terkait dengan sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen. Dengan demikian, penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak yang besar dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan

kata lain, kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya.

Sumber daya manusia perlu dikelola sebaik mungkin agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan mereka sebaik mungkin sehingga berkontribusi secara maksimal untuk menghasilkan kinerja yang baik. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugasnya.

Kinerja dalam bahasa Indonesia maupun dalam istilah ilmu manajemen diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja (Kusuma & Indah, 2019). Selain itu, istilah kinerja berasal dari kata *performance* dalam bahasa Inggris yang berarti hasil, prestasi, dan pelaksanaan. Kinerja memiliki makna yang luas, tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup proses pekerjaan dalam mencapai tujuan. Menurut Fitri & Sukarno (2023) Kinerja merupakan hasil pencapaian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai standar yang telah ditentukan.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan terkemuka di Kota Surabaya, Jawa Timur. Berdiri di atas lahan yang strategis, rumah sakit ini telah melayani masyarakat dengan dedikasi tinggi sejak tahun berdirinya. Dengan visi untuk menjadi rumah sakit pilihan masyarakat dan berstandar internasional, RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan medisnya.

RSUD. Haji Prov. Jawa Timur didirikan pada tahun 1992 dengan tujuan awal untuk menyediakan layanan kesehatan bagi jamaah haji, tetapi seiring

berjalannya waktu, rumah sakit ini berkembang menjadi fasilitas kesehatan umum yang melayani seluruh lapisan masyarakat. Dalam perjalanan panjangnya, rumah sakit ini telah melalui berbagai tahap pengembangan dan modernisasi untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan yang tinggi.

Rumah sakit dalam memenuhi tuntutan lingkungan usaha yang selalu berubah maka perlu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dalam hal ini, perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Menurut Aditama dalam (Saragih & Siahaan, 2021) Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit harus meningkatkan kinerja pelayanan, salah satunya dengan cara optimalisasi pemanfaatan sumber daya pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien.

Setelah dilakukan wawancara dengan Pak Choirul selaku staf bidang pelayanan medik pada bulan Mei, terdapat indikasi kinerja karyawan yang mengalami naik turun. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat dari hasil kinerja karyawan RSUD. Haji yang dilakukan oleh perawat bidang pelayanan medik RSUD. Haji Prov. Jawa Timur tahun 2019 s/d 2023, sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Insiden Keselamatan Pasien Berdasarkan Tahun 2019 s/d 2023

NO.	JENIS INSIDEN	2019	2022	2023
1.	Kejadian Tidak Cedera (KTC)	12	29	26
2.	Kejadian Nyaris Cedera (KNC)	150	2	10
3.	Kejadian Potensi Cedera (KPC)	2	-	-
4.	Kejadian Tidak Diin ginkan (KTD)	18	10	1
5.	Kejadian Sentinel (KS)	-	1	3
TOTAL		182	42	41

Sumber: Laporan Kinerja BLUD RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diketahui bahwa telah terjadi penurunan kinerja perawat terhadap insiden keselamatan pasien dari tahun 2019 s/d 2023. Dapat dilihat pada Kejadian Tidak Cedera (KTC) yang semula pada tahun 2019 sebanyak 12 insiden, lalu terjadi peningkatan pada tahun 2022 yakni sebanyak 29 insiden.

Menurut Pradhana *et al.*, (2024) Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *skill* (keterampilan). Untuk mencapai suatu tujuan atau keberhasilan tersebut, maka rumah sakit harus memastikan telah memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik. Hal ini menuntut adanya pengembangan dan peningkatan keterampilan karyawan secara terus-menerus agar mereka dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi rumah sakit. Menurut Fitri & Sukarno (2023) Karyawan yang mempunyai keterampilan kerja dan tujuan organisasi yang baik akan cepat mencapainya, namun jika karyawan tidak terampil maka tujuan organisasi akan terhambat.

Latief et al., (2019) menyatakan bahwa pekerjaan yang membutuhkan *skill* (keterampilan) mendatangkan kepuasan maka akan berpengaruh pada kinerja, apabila suatu pekerjaan dilakukan berdasarkan *skill* (keterampilan) maka bukan hal yang tidak mungkin suatu kinerja karyawan yang baik akan tercipta, sehingga dengan sendirinya tercipta pula suatu kinerja organisasi yang baik.

Setelah dilakukan wawancara dengan Pak Choirul selaku staf bidang pelayanan medik, terdapat fenomena yang menunjukkan bahwa sebagian perawat kurang maksimal dalam menangani pasiennya meskipun telah mengikuti serangkaian pelatihan yang telah diselenggarakan oleh pihak rumah sakit. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat dari data pelatihan RSUD. Haji yang dilakukan oleh perawat bidang pelayanan medik RSUD. Haji Prov. Jawa Timur tahun 2022 s/d 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Daftar pelatihan internal dan eksternal perawat tahun 2022 s/d 2023

TAHUN	JENIS PELATIHAN		TOTAL
	INTERNAL	EKSTERNAL	
2022	25	33	58
2023	19	18	37

Sumber: Laporan Kinerja BLUD RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 dan 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 diketahui bahwa di tahun 2022 RSUD. Haji telah melakukan pelatihan secara internal maupun eksternal. Pelatihan internal sebanyak 25 jenis, dan pelatihan eksternal sebanyak 33 jenis. Pada tahun 2023 RSUD. Haji kembali melakukan pelatihan. Namun, terdapat penurunan jenis

pelatihan, yaitu pada pelatihan internal sebanyak 19 jenis, dan pelatihan eksternal sebanyak 18 jenis yang diikuti oleh 47 perawat bidang pelayanan medik.

Selain *skill* (keterampilan), sikap kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang dimana sikap merupakan konsep paling utama dalam psikologi sosial (Latief *et al.*, 2019). Menurut Yunita & Lengkong (2016) mengemukakan bahwa sikap kerja adalah sikap keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siregar (2023) menyatakan bahwa sikap (*attitude*) adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka atau tidak suka. Fenomena yang terjadi pada RSUD. Haji dapat dilihat berdasarkan data komplain pelanggan yaitu pada sikap karyawannya yang kurang ramah terhadap pasien.

Berikut adalah hasil evaluasi komplain pelanggan RSUD. Haji yang dilakukan oleh bidang pelayanan medik RSUD. Haji Prov. Jawa Timur tahun 2023:

Tabel 1. 3

Hasil evaluasi komplain pelanggan RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur 2023

NO	SASARAN KOMPLAIN	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Sikap petugas	9	50%
2.	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	7	40%
3.	Kecepatan pelayanan	1	5,5%
4.	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan	1	5,5%
TOTAL		18	100%

Sumber: Laporan Kinerja BLUD RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1.3 diketahui ada sebanyak 18 komplain pelanggan. Jika dilihat berdasarkan komplain, keluhan terbanyak ditujukan pada sikap petugas. Keluhan terkait sikap petugas menjadi salah satu faktor yang menunjukkan belum optimalnya kinerja rumah sakit.

Kinerja karyawan diidentifikasi mampu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat meningkatkan atau bahkan menurunkan kinerja karyawan, salah satu faktor tersebut adalah stres kerja (Simanjuntak *et al.*, 2021). Stres kerja adalah ketegangan yang dialami karyawan sebab adanya ketidakseimbangan antara dorongan pekerjaan dengan daya karyawan dalam menangani pekerjaannya (Kriskito & Rini, 2022).

Menurut Acep Samsudin *et al.*, (2024) Stres kerja didefinisikan sebagai ketidakmampuan pekerja untuk beradaptasi dengan pekerjaan mereka dan mengakibatkan beberapa reaksi biologis dan psikologis.

Menurut Anis & Irbayuni (2021) Stres kerja merupakan gangguan maupun kekacauan mental dan emosional seseorang yang di sebabkan oleh faktor luar dan dalam organisasi. Tingkat stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungannya. Akibatnya, karyawan dapat mengalami berbagai gejala stres yang berdampak negatif pada kinerja mereka.

Fenomena stres kerja pada RSUD. Haji Prov. Jawa Timur berdasarkan pra-*survey* penelitian kepada 10 dari 47 perawat bidang pelayanan medik RSUD. Haji menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 4

Hasil kuesioner pra-*survey* mengenai stres kerja pada perawat bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah lonjakan jumlah pasien dapat meningkatkan beban kerja anda?	8	2
2.	Apakah kualitas perawatan ketika terjadi lonjakan jumlah pasien tidak dapat maksimal?	7	3
3.	Apakah anda merasa kelelahan setelah <i>shift</i> dengan lonjakan jumlah pasien yang signifikan?	9	1
4.	Apakah anda mengalami kesulitan ketika terjadi lonjakan jumlah pasien?	8	2
5.	Apakah lonjakan jumlah pasien tersebut dapat membuat anda merasa stres?	9	1

Sumber: Hasil kuesioner pra-*survey* pada perawat bidang pelayanan medik RSUD. Haji Prov. Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1.4 diketahui hasil pra-*survey* pada perawat yang menunjukkan bahwa fenomena stres kerja disebabkan karena lonjakan jumlah pasien secara signifikan. Oleh karena itu, dengan adanya lonjakan jumlah pasien dapat menyebabkan keterbatasan waktu untuk beristirahat dan menambah beban kerja bagi perawat. Kondisi seperti inilah yang akan berdampak pada keadaan fisik dan psikis perawat seperti lelah, emosi, bosan, perubahan suasana hati dan dapat menimbulkan stres pada perawat.

Berdasarkan fenomena yang telah tersajikan maka peneliti tertarik untuk melihat seberapa besar pengaruh antara pengaruh *skill*, sikap kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan dari penelitian terdahulu juga yang memiliki perbedaan

mendasar adalah desain penelitian dan tempat penelitian yang akan dilaksanakan *research*. Pemaparan fenomena dan *research gap* yang telah dijelaskan diatas selanjutnya akan dijadikan sebagai penelitian yang berjudul, “**Analisis *Skill*, Sikap Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bidang Pelayanan Medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah *skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur?
2. Apakah sikap kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, amak tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *skill* terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti tentang analisis *skill*, sikap kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bidang pelayanan medik RSUD. Haji Provinsi Jawa Timur.

2. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan untuk instansi terkait agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

3. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi arsip perpustakaan yang kedepannya akan digunakan oleh mahasiswa lain sebagai referensi untuk melakukan penelitian dengan tema serupa.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta referensi bagi penulis lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama