# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, UU ini berisi mengenai ketentuan hukum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan, UU ini mengatur berbagai aspek terkait praktik keperawatan termasuk registrasi, lisensi, kewenangan, hak dan kewajiban perawat, serta perlindungan hukum bagi perawat dan pasien. Permenkes nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, peraturan ini mengatur mengenai standar pelayanan minimal bidang kesehatan (SPM Kesehatan) yang merupakan ketentuan mengenai jenis dan Mutu Pelayanan Dasar bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal yang wajib diterapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan di Rumah Sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana, dan perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Untuk kepentingan produktifitas dan efisiensi maka tingkah laku yang mempengaruhi tenaga kerja perlu mendapat perhatian, seperti keterangan yang menggambarkan jumlah hari kerja yang hilang karena sakit, kecelakaan industri, kepuasan kerja dan motivasi kerja dari tenaga kerja mempengaruhi kontribusi kapasitas dari tenaga kerja. Motivasi penting karena diharapkan dengan motivasi setiap tenaga kerja mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja tinggi.(Hani,2013).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk menjalankan fungsi tersebut secara optimal, rumah sakit dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, profesional, dan memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja pegawai, baik medis maupun non-medis, menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat.

Keberhasilan fasilitas kesehatan dalam melakukan tugas dan fungsinya sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) untuk melaksanakan kegiatan pokok. SDM yang seimbang antara upaya kuratif dan upaya promotif dan preventif serta rehabilitatif. SDM di layanan kesehatan (tenaga kesehatan dan non kesehatan) merupakan hal yang paling utama dalam pencapaian keberhasilan suatu tujuan dari pembangunan kesehatan. Meningkatnya suatu pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan SDM dalam menjalankan aktivitasnya. Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) termasuk salah satu sub sistem yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya dan pelayanan kesehatan yang dilakukan. Persoalan SDMK harus diberi perhatian lebih dan dikelola secara optimal serta berkelanjutan dalam hal memenuhi hak-haknya. Hal itu dilakukan agar bisa mendapatkan SDM yang mampu, terampil, berkualitas, bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi serta dapat menghadapi berbagai permasalahan dan memecahkannya secara cerdas, baik dan benar (Kemenkes RI, 2020).

Peran sumber daya manusia telah mengalami pergeseran yang signifikan karena inovasi membutuhkan ide dan kreativitas yang dapat dihasilkan dengan *brain power (kemampuan intelektual)* sumber daya manusia. Kapasitas intelektual seseorang dapat menjadi kekuatan yang luar biasa untuk berimajinasi, berkreasi dan kemudian diimplementasikan dalam realita. Maka peran dari manajemen sumber daya manusia tidak

lagi reaktif tapi proaktif. Proaktif berarti organisasi perlu mendayagunakan sumber daya secara aktif dan antisipatif dalam menghadapi tantangan dan peluang. Untuk mengetahui rendahnya kinerja seseorang perlu dilakukan penilaian kinerja (Shaleh, 2018).

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi akan menghadapi berbagai masalah, salah satunya adalah mengenai sumber daya manusia yang berperan dalam mengelola factor produksi. Organisasi pada umumnya memberikan pelatihan kepada pegawai yang baru dengan tujuan pegawai tersebut memiliki keterampilan dan keahlian dalam bekerja. Seiring berjalannya waktu pegawai akan diberikan pengalaman serta motivasi untuk meningkatkan kualitas dan menjadikan pegawai yang handal sehingga mampu memberikan kontribusi yang besar bagi organisasi (Sinaga et al., 2020).

Secara teoritis, tingkat motivasi kerja yang tinggi akan berdampak langsung terhadap tingginya kinerja karyawan. Akumulasi kinerja karyawan merupakan determinan fundamental terhadap terwujudnya kinerja organisasi dan juga kinerja karyawan yang menunjukkan peningkatan. Berarti kecenderungan kontribusinya akan meningkatkan kinerja organisasi sehingga meningkatkan efisiensi dalam berproduksi dan memperoleh keuntungan yang diharapkan (Hidayat et al., 2020).

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan jawaban atas keberhasilan atau kegagalan dari tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pimpinan sering tidak menyadari dan memperhatikan kecuali setelah kondisi buruk atau segala sesuatu dalam kondisi yang salah. Pimpinan

sering tidak menyadari kinerja yang merosot sehingga organisasi mengalami krisis yang serius (Rismawati & Mattalatta, 2018).

Dalam dunia layanan jasa kesehatan yang kompetitif saat ini, banyak organisasi yang menghadapi perubahan yang cepat termasuk Rumah sakit. Oleh karena itu Rumah Sakit harus fokus pada perilaku kerja yang inovatif untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Di tengah budaya Indonesia yang memiliki patronisasi yang kuat, tidak dapat dipungkiri bahwa pengaruh patron, panutan dan pengatur atau pemimpin akan menjadi predictor kesuksesan organisasi yang sangat menonjol. Kepemimpinan dan iklim organisasi memberikan efek positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Purwanto et al., 2020).

Pimpinan yang tidak hadir secara rutin ditempat sehingga pemimpin kurang memiliki kemampuan dalam mengendalikan bawahan. Biasanya ditandai dengan banyaknya bawahan yang tidak berada di tempat saat jam kerja dengan berbagai alasan atau terdapat beberapa pegawai yang pulang sebelum waktunya. Pimpinan yang kurang mendukung kinerja pegawai dan budaya organisasi yang kurang baik akan berdampak buruk terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang ada di Fasilitas Kesehatan. Secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Semakin baik dukungan dan arahan pimpinan akan berpengaruh positif juga terhadap kinerja pegawai (Roni & Martyah, 2021).

Permasalahan internal Rumah Sakit sendiri seringkali mengakibatkan pelayanan terganggu seperti kurangnya koordinasi antar

bagian, beban kerja yang tidak merata, kehadiran di tempat kerja tidak tepat waktu, sistem penilaian kinerja kurang objektif sehingga mengakibatkan penurunan kinerja pada pegawai.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan sarana dan prasarana, insentif jasa pelayanan, desain pekerjaan, kepemimpinan, persepsi, sikap dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit. Pimpinan perlu memperhatikan dan menata dengan baik kebijakan seperti pemberian insentif yang sesuai dengan beban kerja. Inspeksi terjadwal pada sarana dan prasarana perlu dilakukan agar media yang digunakan saat bekerja mampu mendukung kinerja pegawai (Fitria et al., 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji tentang Kinerja dari beberapa daerah. Penelitian (Isnaini, et al., 2021 yang berjudul Hubungan antara stress kerja dengan kinerja tenaga kesehatan di Universitas Jember Medical Center menemukan bahwa stress kerja tidak berdampak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, hal ini disebabkan oleh manajemen stress kerja yang baik oleh tenaga kesehatan meskipun memiliki tugas pokok dan fungsi yang cukup berat. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Rukhayati, 2018) yang berjudul pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Talise menemukan bahwa motivasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hakim, 2020) yang berjudul pengaruh kemampuan, fasilitas kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Rantau Kec. Rantau Kab. Aceh Tamiang menemukan

bahwa terdapat pengaruh kemampuan kerja, fasilitas dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di puskesmas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Saraswati, 2021) yang berjudul pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai mediasi pada Puskesmas di Kec. Sidemen, menemukan bahwa komitmen dan motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh motivasinya kepada kinerja.

Data ketenagaan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar Tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah tenaga kesehatan yang ada sebanyak 705 Terdiri dari tenaga kesehatan dan non kesehatan, Tenaga medis sebanyak 78, tenaga keperawatan sebanyak 346, kefarmasian sebanyak 34 dan kesehatan lainnya sebanyak 148, data rincian dapat dilihat pada lampiran 1.

**Tabel 1**
**Sumber Daya Manusia Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD Daya Kota Makassar**

| Jumlah Pegawai (Orang) | | | | | | | | Jumlah |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| S3 | S2 | S1/D4 | D3 | D1 | SMA | SMP | SD | |
| 2 | 87 | 301 | 243 | 2 | 64 | 4 | 1 | 705 |

*Sumber Data : Bagian Kepegawaian RSUD Daya Kota Makassar, 2025*

Dalam era pelayanan kesehatan yang kompetitif dan berorientasi pada mutu, analisis terhadap tren kunjungan pasien sangat krusial. Lonjakan atau penurunan jumlah kunjungan dapat menjadi sinyal adanya permasalahan internal, perubahan perilaku masyarakat, maupun dampak dari kebijakan strategis yang diterapkan. Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi data kunjungan secara berkala diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan rumah sakit berjalan secara optimal, responsif terhadap

kebutuhan pasien.

Data kunjungan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja dan efektivitas pelayanan rumah sakit. Kunjungan pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap, mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan. Selain itu, data ini juga menjadi dasar dalam perencanaan sumber daya manusia, alokasi anggaran, evaluasi beban kerja, serta pengembangan layanan medis dan non-medis. Data kunjungan dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2**

**Data Kunjungan di RSUD Daya Kota Makassar**

| JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN TAHUN 2025 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| BULAN | RAWAT INAP | RAWAT JALAN | IGD | TOTAL KUNJUNGAN |
| | TOTAL | TOTAL | TOTAL | |
| JANUARI | 1088 | 2325 | 1381 | 4794 |
| FEBRUARI | 911 | 2433 | 1184 | 4528 |
| MARET | 731 | 2135 | 821 | 3687 |
| APRIL | 858 | 2025 | 1037 | 3920 |
| MEI | 915 | 2235 | 1063 | 4213 |
| JUNI | 842 | 2261 | 976 | 4079 |

*Sumber : Bag. Pelaporan RSUD Daya Kota Makassar, 2025*

Laporan kinerja merupakan dokumen penting yang menyajikan gambaran menyeluruh mengenai pencapaian, efektivitas, dan efisiensi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam suatu periode tertentu. Di lingkungan rumah sakit, laporan kinerja menjadi alat evaluasi strategis dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu, keselamatan pasien, serta regulasi yang berlaku.

Dalam konteks tenaga keperawatan, laporan kinerja disusun untuk mengevaluasi berbagai aspek, mulai dari kehadiran, kepatuhan terhadap prosedur, pelaksanaan asuhan keperawatan, komunikasi dengan pasien, hingga partisipasi dalam program peningkatan mutu. Melalui laporan ini, manajemen rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang telah berjalan optimal maupun yang masih memerlukan perbaikan.

Laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban, tetapi juga sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial, perencanaan pelatihan, serta pemberian penghargaan atau tindak lanjut pembinaan. Dengan demikian, penyusunan laporan kinerja yang akurat dan sistematis menjadi bagian penting dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan profesionalisme tenaga kesehatan di rumah sakit.

**Tabel 3**

**Laporan Kinerja tenaga perawat di RSUD Daya Kota Makassar**

| Indikator Kinerja | Hasil | Target | Status |
|---|---|---|---|
| Total Hari Kerja (akumulatif) | 18.630 hari | - | 207 perawat × 90 hari |
| Rata-rata Kehadiran | 96,4% | ≥ 95% | Tercapai |
| Rata-rata Ketepatan Tindakan | 90,7% | ≥ 90% | Tercapai |
| Rata-rata Kepatuhan Dokumentasi | 85,3% | ≥ 90% | Belum tercapai |
| Jumlah Komplain Terkait Perawat | 8 komplain | 0 | Perlu evaluasi lanjut |
| Rata-rata Skor Kinerja Perawat | 86,3 | ≥ 85 | Dalam Kategori baik |
| Jumlah Perawat dengan Skor < 80 | 25 orang (12,1%) | Maks 10% | Sedikit diatas batas toleransi |

*Sumber : Bag. Kepegawaian RSUD Daya Kota Makassar, 2025*

Dari uraian sebelumnya, telah dipaparkan betapa pentingnya menelaah kinerja para perawat Rumah Sakit. Kinerja perawat yang baik akan memberikan dampak yang besar terhadap kualitas layanan sehingga masyakarat yang berkunjung merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian "**Analisis Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar".**

## B. Rumusan Masalah

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan jawaban atas keberhasilan atau kegagalan dari tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Juga untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dari penataan dan pengelolaan sumber daya manusia agar tugas pokok dan fungsi bisa dilaksanakan dengan baik. Sumber Daya Manusia Kesehatan termasuk salah satu sub sistem yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat melalui berbagai upaya dan pelayanan kesehatan yang dilakukan. Persoalan SDMK harus diberi perhatian lebih dan dikelola secara optimal untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana "Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar".

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kinerja

perawat Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk:

a. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan tentang kinerja perawat Rumah Sakit.

b. Sebagai bahan kajian dan sumber informasi bagi peneliti yang berminat melakukan penelitian dengan tema yang sama sehingga bisa menemukan hal baru dalam penelitian tersebut.

### 2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk:

a. Memberikan informasi ilmiah dalam Upaya penyusunan rencana strategis agar kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar semakin meningkat.

b. Sebagai bahan pengembangan kebijakan bagi pihak pemerintah Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kinerja perawat Rumah Sakit.