

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam industri pelayanan kesehatan, peran perawat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Rumah Sakit Jasa Kartini di Kota Tasikmalaya adalah salah satu institusi kesehatan utama di wilayah ini yang menempatkan perawat sebagai elemen kunci dalam memberikan perawatan dan pengawasan medis kepada pasien. Namun, dalam mengemban tanggung jawab ini, perawat sering dihadapkan pada berbagai tantangan yang memengaruhi kinerja mereka. Kualitas kinerja perawat di rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal individu, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal yang melingkupi lingkungan kerja dan budaya organisasi tempat mereka bekerja.

Budaya organisasi, sebagai pembeda identitas dan norma organisasional, memiliki potensi untuk memengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja perawat. Lingkungan kerja yang kondusif juga dapat mendorong motivasi dan dedikasi perawat, yang pada gilirannya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Di sisi lain, beban kerja yang tinggi juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja perawat. Tuntutan tugas yang berat dan kompleks, serta tekanan waktu yang konstan, dapat mengarah pada kelelahan dan stres pada perawat. Jika beban kerja tidak dikelola dengan baik, dapat berdampak negatif pada kinerja perawat dan akhirnya akan berdampak kepada kualitas pelayanan rumah sakit.

Pasien dan masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, merusak reputasi rumah sakit, dan mengganggu hubungan antara pihak rumah sakit dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dan merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam konteks ini, perlu juga untuk mengatasi permasalahan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit yang kurang maksimal. Dengan menangani permasalahan ini, rumah sakit dapat bergerak menuju pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pasien, dan membangun citra yang lebih positif di mata masyarakat.

Dengan menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja para perawatnya serta dalam konteks Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengelola rumah sakit dalam

meningkatkan kinerja para perawat dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Faktanya ada beberapa kendala pelayanan rumah sakit yang terjadi di Indonesia, yaitu dalam hal konektivitas, masalah demografi dan geografi, teknologi pelayanan kesehatan yang belum di maksimalkan serta pelayanan kepada pasien yang masih rendah yang seperti sudah sering kita dengar bahwa karena regulasi dan masalah pendaftaran yang sangat merepotkan akhirnya membuat pasien terkendala untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan dengan cepat. Bahkan ada beberapa pasien yang sebenarnya sakit parah namun dibiarkan menunggu hingga satu bulan lamanya. Nampaknya para pelaku pelayanan kesehatan masih harus lebih sigap dalam menindaklanjuti pasiennya, selain itu juga harus lebih perhatian dalam melayani pasiennya yang dalam hal ini sedang dalam keadaan sakit. Kurangnya kepedulian dan lambatnya penanganan dari pelaku kesehatan juga menjadi kendala mengapa pelayanan rumah sakit di Indonesia masih sering terkendala.

Berdasarkan hasil temuan yang bersumber dari beberapa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya, diasumsikan terdapat beberapa fenomena dan masalah mengenai kinerja perawat, dimana masih ada perawat yang kinerjanya tidak maksimal dan kurang memiliki inisiatif dalam menangani keluhan pasien serta pemberian edukasi kesehatan dan dukungan pada pasien.

Dalam 2 tahun terakhir, berikut data mengenai keluhan pasien Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya:

**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Pasien Rumah Sakit Jasa Kartini**

No	Dimensi	2021			2022		
		Indikator	Keluhan	hasil	Indikator	Keluhan	hasil
1	Kualitas	Pengalaman Kerja	Kurang baik dalam asuhan keperawatan saat pemberian obat kepada pasien rawat inap	Baik	Pengalaman kerja	Kurang baik dalam asuhan keperawatan saat pemberian obat kepada pasien rawat inap	Cukup Baik
2	Kuantitas	Jumlah pasien tidak sebanding dengan perawat	Sebagian pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang imbas dari kurangnya perawat	Cukup baik	Jumlah pasien tidak sebanding dengan perawat	Sebagian pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang imbas dari kurangnya perawat	Kurang baik
3	Inisiatif	Memahami pekerjaan	Kurang sigap dalam melakukan asuhan keperawatan saat serta memberikan edukasi dan dukungan pada pasien	Cukup baik	Memahami pekerjaan	Kurang sigap dalam melakukan asuhan keperawatan saat serta memberikan edukasi dan dukungan pada pasien	Cukup baik
4	Penggunaan Waktu	Efektivitas pekerjaan	Kesigapan dalam menangani pasien	Baik	Efektivitas pekerjaan	Kesigapan dalam menangani pasien	Cukup baik
5	Kerjasama	Komunikasi antar perawat	Kordinasi dalam setiap pergantian shift	Sangat baik	Komunikasi antar perawat	Kordinasi dalam setiap pergantian shift	Baik

Sumber: RS Jasa Kartini 2022

Dalam tabel 1.1 diatas dalam dua tahun terakhir terdapat hasil yang kurang memuaskan di beberapa indikator tersebut, 4 dari 5 indikator diatas mengalami penurunan hal tersebut jauh dari harapan rumah sakit yang mengharapkan hasil diatas rata rata. Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengetahui sejauhmana peranan budaya organisasi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya. Melalui penelitian ini peneliti berharap dapat membantu Rumah Sakit Jasa Kartini dalam menemukan pengaruh yang konkret antara budaya organisasi, beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh budaya organisasi, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat.

Hasil penelitian tersebut akan disusun dalam sebuah skripsi dengan judul:  
**“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT RS JASA KARTINI TASIKMALAYA”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan penulis, maka diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Budaya Organisasi, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya?

2. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Bagaimana Budaya Organisasi, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pembaca mengenai pemahaman suatu ilmu pengetahuan.

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terutama mengenai Budaya Organisasi, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dengan penerapan ilmu dan teori-teori

yang diperoleh selama masa perkuliahan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi.

b. Bagi Rumah Sakit Jasa Kartini

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan pada Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya dan memberikan perhatian dalam hal budaya organisasi, beban kerja, dan lingkungan kerja sehingga akan berdampak pada kinerja perawat yang optimal yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien rawat.

c. Bagi Universitas

Sebagai penambah kepustakaan dan literatur bagi institusi pendidikan dan dijadikan sebagai bahan untuk catur dharma perguruan tinggi. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat mengenai pembahasan manajemen sumber daya manusia.

d. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan sistem perencanaan kinerja, serta menyediakan dasar teoritikal dan bukti empiris untuk arah yang mungkin untuk penelitian berikutnya dengan menggunakan variabel lain yang lebih luas.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Otto Iskandardinata No.15 Tasikmalaya, Jawa Barat 46113. Penelitian ini dimulai terhitung dari bulan Mei 2022 dengan melakukan pengajuan

judul. Selanjutnya pada tahap sidang kepada program studi manajemen dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Desember 2023. Adapun penyusunan skripsi ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara interaktif oleh penulis, dosen pembimbing dan selanjutnya dilibatkan pula pihak dosen penguji. Adapun matriks jadwal penelitian terlampir pada (Lampiran 1).