

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam suatu organisasi karena mereka bertugas dalam menjalankan semua operasional produksi. Manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai sebuah strategi untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas agar dapat mencapai produktivitas yang maksimal. Keberhasilan suatu organisasi seperti rumah sakit dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada cara setiap individu dikelola dengan efektif dan efisien (Rosita et al., 2024: 4-6)

Pada era modern organisasi pelayanan kesehatan dihadapkan pada tuntutan pengelolaan sumber daya manusia yang semakin kompleks, khususnya dalam memastikan tenaga kesehatan memiliki kompetensi, profesionalisme, dan perilaku kerja yang mampu memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap mutu dan transparansi pelayanan. *World health organization* melaporkan bahwa Indonesia tengah memperkuat sistem tata kelola tenaga kesehatan melalui pengembangan *national health workforce accounts* (NHWA) untuk meningkatkan akurasi data, pemantauan kompetensi, distribusi tenaga kesehatan, serta kualitas pelatihan dan sertifikasi profesional dalam rangka mendukung *Universal Health Coverage* (WHO, 2025).

Kredibilitas perawat menjadi salah satu ukuran penting untuk menilai kualitas pelayanan dan sering dijadikan penentu kepuasan pasien dan reputasi institusi di

mata publik (Ningsih et al., 2024). Kredibilitas perawat tidak hanya mencakup kemampuan medis akan tetapi mencakup hal-hal seperti kepercayaan, komunikasi yang baik, integritas, dan dihargai baik oleh pasien maupun sesama rekan kerja. Ketika perawat memiliki kredibilitas yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mengurangi risiko kesalahan medis (Bahari et al., 2024).

Di lingkungan rumah sakit peningkatan kredibilitas perawat merupakan langkah penting untuk memperkuat profesionalisme dan efektivitas peran perawat dalam memberikan pelayanan sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Perawat bukan hanya sekedar tenaga teknis yang menjalankan prosedur medis saja melainkan orang pertama yang memberikan pelayanan langsung dengan pasien dan keluarganya. Perawat perlu beradaptasi dengan cepat dengan terus belajar (*continuous professional development*) dan mengelola stres kerja untuk tetap produktif dan profesional.

Pada RSUD dr. Soekardjo sebagai rumah sakit rujukan mengalami tantangan dalam menjaga standar layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Tantangan ini terlihat jelas dari perubahan atau fluktuasi dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, yang merupakan ukuran kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Data menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan dari 79,01% pada tahun 2023 menjadi 82,46% pada tahun 2024, menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan. Namun, terjadi penurunan signifikan menjadi 78,44% pada tahun 2025, bahkan lebih rendah dari capaian tahun 2023. Hal ini menjadi catatan penting bagi RSUD dr. Soekardjo untuk segera melakukan perbaikan.

Tabel 1. 1**Survey Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soekardjo Tahun 2023-2025**

Nomor	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat (%)
1	2023	79,01
2	2024	82,46
3	2025	78,44

Sumber: Data survey kepuasan masyarakat RSUD dr. Soekardjo 2023-2025

Penurunan cukup besar hingga 4,02 dalam satu tahun ini menunjukkan adanya permasalahan mendasar dalam kualitas pelayanan yang perlu segera diidentifikasi dan diselesaikan. Dengan adanya pengaduan mengenai petugas yang kurang koordinasi, kurang kompeten, datang terlambat, jutek, kurang sopan dan lambat dalam menangani keluhan. Hal ini sangat penting karena perawat sebagai tenaga kesehatan yang banyak berinteraksi dengan pasien memiliki peran besar dalam menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jajaran manajemen RSUD dr. Soekardjo bahwa terdapat keluhan pasien mengenai keterlambatan pelayanan yang berlebihan meskipun standar pelayanan minimal menetapkan batas maksimal enam jam untuk pasien di Instalasi Gawat Darurat. Adanya hambatan dalam kolaborasi interprofesional terutama komunikasi dengan dokter yang sering kali sulit atau lambat. Kondisi ini dapat mengganggu kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan optimal yang dapat berdampak negatif pada kredibilitas perawat di mata pasien. Meskipun tingkat pendidikan dan kompetensi perawat relatif sama tetapi terdapat variasi dalam pengalaman dan kepercayaan diri antara perawat senior dan junior. Perawat senior cenderung lebih percaya diri dalam kolaborasi dan

pengambilan keputusan klinis sedangkan perawat junior lebih bergantung pada bimbingan.

Rumah sakit telah mendukung praktik *Knowledge Sharing* melalui rapat rutin bulanan pertemuan triwulanan di bidang keperawatan serta sesi berbagi pengetahuan setelah pelatihan yang dilakukan oleh perawat senior kepada rekan junior. Meski demikian efektivitas pendekatan ini dalam membangun kredibilitas belum sepenuhnya terbukti dan masih memerlukan penelitian yang lebih mendalam.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan kredibilitas perawat melalui program pelatihan dan pengembangan yang dikoordinasikan dengan bagian diklat, baik dalam aspek kompetensi teknis maupun etika. Seluruh perawat wajib mengikuti pelatihan yang dibagi per ruangan tanpa terkecuali. Perawat junior yang masih berpendidikan D3 dianjurkan untuk melanjutkan ke jenjang S1. Meskipun demikian, melihat penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025, perlu dikaji apakah upaya-upaya ini sudah cukup efektif dalam meningkatkan kredibilitas perawat.

Dalam upaya menjaga dan meningkatkan kredibilitas perawat, ada beberapa faktor internal dan kontekstual perlu diperhatikan. *Knowledge sharing* menjadi elemen penting karena praktik berbagi pengetahuan antar perawat dapat memperkuat kompetensi bersama dan mendorong peningkatan mutu pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa praktik *knowledge sharing* di antara tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi profesional, kualitas pelayanan, serta efektivitas praktik kesehatan karena tenaga kesehatan dapat saling

berbagi pengalaman dan praktik terbaik dalam menangani pasien (Wu et al., 2021). Peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan tersebut menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kemampuan, profesional, dan keandalan perawat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi terhadap kompetensi, integritas, dan kemampuan profesional tenaga kesehatan merupakan bagian dari kredibilitas perawat. Kredibilitas ini terbentuk melalui kualitas pelayanan, sikap profesional, serta kemampuan perawat dalam berinteraksi dengan pasien dan tim kesehatan lainnya (Bahari et al., 2024).

Job crafting atau upaya proaktif perawat dalam menyesuaikan dan memperkaya pekerjaannya juga berperan dalam memperkuat kredibilitas. Perawat yang mampu menata kembali cara kerja, berinisiatif lintas profesi, dan menciptakan makna dalam tugasnya cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan dan tanggung jawab profesional yang lebih tinggi. Hasil penelitian *job crafting* berhubungan positif dengan keterlibatan kerja dan dapat meningkatkan kompetensi untuk pengembangan profesional berkelanjutan (Lee et al., 2025). Namun, banyak institusi kesehatan belum memberikan ruang fleksibilitas bagi perawat untuk melakukan inovasi dalam pekerjaan.

Tingkat *job crafting* (kemauan proaktif untuk menyesuaikan elemen pekerjaan) berhubungan signifikan dengan *work engagement* dan kesejahteraan perawat, yang pada akhirnya berdampak pada performa profesional (Han, 2023). Dengan demikian, tidak hanya kompetensi teknis yang diperlukan, melainkan juga kemampuan psikososial dan organisasional untuk menjaga kualitas dan kredibilitas profesi keperawatan.

Self-efficacy yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas dengan efektif. Perawat dengan *self-efficacy* tinggi lebih percaya diri, tangguh menghadapi tekanan, dan lebih mampu menampilkan kredibilitas profesional di mata pasien maupun rekan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* berkontribusi signifikan terhadap kesejahteraan perawat dengan cara meningkatkan kompetensinya (Li et al., 2023). *Self-efficacy* merupakan faktor penting yang dapat mendorong kepercayaan diri perawat dalam menyelesaikan masalah termasuk dalam tugas-tugas yang kompleks (Putri & Febriani, 2021). Peningkatan *self-efficacy* ini berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan sehingga dapat memengaruhi kredibilitas perawat.

Penelitian tentang *Knowledge Sharing*, *job crafting*, dan *self-efficacy* pada tenaga kesehatan telah banyak dilakukan dan terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja. *Knowledge sharing* terbukti meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks organisasi bisnis teknologi informasi (Kamila & Nurhasanah, 2024). *Job crafting* berpengaruh positif terhadap kinerja melalui keterlibatan kerja pada RSUD Arga Makmur (Nazahra & Nasution, 2025). Sementara itu, *self-efficacy* menunjukkan hubungan signifikan dengan kinerja asuhan keperawatan di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado (Panambunan et al., 2024). Namun, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada kinerja umum atau kepuasan kerja perawat sebagai variabel dependen.

Meskipun ketiga variabel tersebut telah terbukti memengaruhi performa kerja, penelitian yang secara spesifik menghubungkan *Knowledge Sharing*, *job crafting*, dan *self-efficacy* dengan kredibilitas perawat masih sangat minim dan

jarang diangkat secara empiris. Aspek kredibilitas yang mencerminkan kepercayaan pasien terhadap profesi perawat dan merupakan dimensi penting dalam mutu pelayanan kesehatan belum dijadikan variabel dependen utama dalam model penelitian kuantitatif. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang mengkaji hubungan langsung antara ketiga faktor tersebut terhadap kredibilitas perawat, khususnya di lingkungan rumah sakit daerah.

Berdasarkan fenomena penurunan kepuasan masyarakat dan berbagai permasalahan perawat yang telah diuraikan, penelitian tentang pengaruh *Knowledge Sharing*, *job crafting*, dan *self-efficacy* terhadap kredibilitas perawat menjadi penting untuk dilakukan. Ketiga faktor ini dipilih karena memiliki keterkaitan erat dengan dimensi kredibilitas profesional perawat dalam konteks pelayanan kesehatan modern. *Knowledge sharing* memungkinkan perawat untuk saling memperkuat kompetensi dan membangun standar praktik yang lebih baik, *job crafting* memberikan ruang bagi perawat untuk proaktif menyesuaikan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan profesionalisme di tengah tekanan kerja, sementara *self-efficacy* dapat membentuk kepercayaan diri perawat dalam melaksanakan tugas kompleks dan berinteraksi dengan pasien. Maka judul dari penelitian ini adalah **“PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING*, *JOB CRAFTING*, DAN *SELF-EFFICACY* TERHADAP KREDIBILITAS PERAWAT “(Studi Kasus pada RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *Knowledge Sharing*, *Job Crafting*, dan *Self-Efficacy* Kredibilitas Perawat pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
2. Bagaimana *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kredibilitas Perawat pada perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana *Job Crafting* berpengaruh terhadap Kredibilitas Perawat pada perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
4. Bagaimana *Self-Efficacy* berpengaruh Terhadap Kredibilitas Perawat pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis mengenai:

1. *Knowledge Sharing*, *Job Crafting*, *Self-Efficacy* dan Kredibilitas Perawat pada Perawat Di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
2. *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kredibilitas Perawat pada Perawat Di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
3. *Job Crafting* berpengaruh terhadap Kredibilitas Perawat pada Perawat Di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
4. *Self-Efficacy* berpengaruh terhadap Kredibilitas Perawat pada Perawat Di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia (SDM) dan dapat menjadi

referensi bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia pada institusi pelayanan publik, khususnya dalam membangun kredibilitas profesional melalui praktik *Knowledge Sharing*, *job crafting*, dan *self-efficacy*.

1.4.2 Kegunaan praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Penulis dapat meningkatkan kemampuan analitisnya mengenai masalah-masalah organisasi, menyusun metode penelitian yang terstruktur dan menganalisis data empiris untuk menghasilkan saran-saran yang dapat diterapkan khususnya terkait *Knowledge Sharing*, *job crafting*, dan *self-efficacy* di rumah sakit.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Manajemen RSUD dr. Soekardjo dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kredibilitas perawat dan merancang strategi perbaikan yang efektif. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi program yang sudah ada dan sebagai panduan dalam membuat rencana strategis jangka panjang guna meningkatkan kredibilitas dan profesionalisme perawat di RSUD dr. Soekardjo.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber informasi yang berguna untuk keperluan penelitian dengan permasalahan yang serupa.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Rumah Sakit Nomor 33, Empangsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhitung pada bulan Oktober 2025 sampai dengan Juni 2026 dengan waktu terlampir pada lampiran 1.