

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

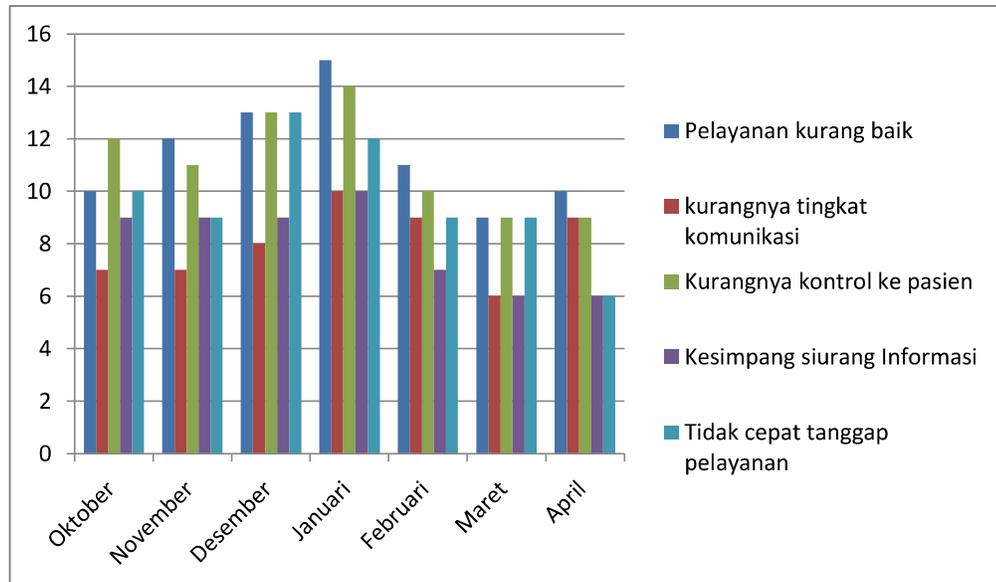
Dimulai tersebarnya virus Covid-19, kebutuhan jasa kesehatan yang maksimal dan cepat juga berbanding lurus. Dalam hal ini yang dilakukan Rumah Sakit Harapan Bunda dalam mempertahankan kualitas jasa kesehatan kepada masyarakat kota Batam. Apabila bagian pengelolaan rumah sakit tidak bisa meningkatkan reputasi pelayanan bisa mengakibatkan berkurangnya konsumen dari pihak rumah sakit. Jika rumah sakit bisa berikan jasa layanan dengan baik pada pasien dan berikan layanan dengan menarik lebih dari keinginan pasien, rumah sakit akan mendapatkan kepercayaan dari pasien. Memberikan jasa kesehatan yang baik bisa menjadi acuan utama pasien yang menjadi pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kualitas jasa kesehatan yang baik di dapatkan dari sumber daya manusia yang memiliki suatu kompetensi yang berkualitas, fasilitas yang mendukung, dan sistem manajemen yang sangat bagus dan kepemimpinan yang bagus (suhartini eka, 2017).

Rumah sakit adalah suatu lembaga jasa publik yang menyuguhkan suatu layanan kesehatan. Sumber daya manusia dilatih mengedepankan layanan terbaik untuk pengguna layanan tersebut. Jasa layanan umum yang menjalankan suatu etika dari pemerintahan yang berkualitas baik dan pelayanan baik yang didapatkan oleh masyarakat di atur oleh UU Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan perundang-

undangan tersebut menyampaikan berperilaku profesionalisme kepada setiap lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik. Profesionalisme adalah suatu keterampilan, keahlian seseorang aparatur berjalan efektif jika dibantu dengan wawasan serta potensi terbaik dari diri seseorang (Trisna et al., 2019).

Perawat ialah suatu bagian terpenting dari sistem layanan kesehatan, dikarenakan perawat selalu berjumpa dengan para pasien, berhubungan secara langsung selama 24 jam sehari. Walaupun seluruh manajemen Rumah Sakit Harapan Bunda telah memberikan semua pelayanan yang terbaik, tetapi masih ada ketidakpuasan dalam kalangan pasien, sebagai salah satu pengguna layanan jasa rumah sakit. Kondisi ini dapat dilihat dari keluhan yang didapatkan dari Kepala Departemen Komunikasi dan Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pada umumnya keluhan pasien mencakup kurangnya pelayanan, kemudian masalah pada manajemen kepesertaan, serta ada masih banyak komplain lainnya. Lalu masalah yang juga sering terjadi oleh pasien rumah sakit yaitu keramahan yang diberikan kurang, kesimpangsiuran informasi, kurangnya pengontrolan pasien oleh perawat, sikap keramahan dan tingkatkan kesopanan perawat menjadi suatu hal kewajiban untuk para pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja. Kinerja perawat dapat dipengaruhi beberapa aspek namun dalam penelitian ini fokus pada pelaksanaan kinerja perawat.

Berikut merupakan data komplain pasien RS Harapan Bunda :



Gambar1.1 Data Komplain Pasien RS Harapan Bunda Batam

Sumber: RS Harapan Bunda Batam, 2020

Pada tabel di atas menunjukkan grafik komplain pasien berdasarkan kategori permasalahan yang ada di Rumah Sakit Harapan Bunda masih tinggi. Pada bulan Oktober dan November komplain berjumlah 48 orang, di bulan Desember berjumlah 56 orang, dibulan Januari mengalami kenaikan berjumlah 61 orang, Februari berjumlah 46 orang , Maret berjumlah 39 orang dan April berjumlah 40 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya tingkat efektifitas kinerja perawat di Rumah Sakit Harapan Bunda. Perawat diperlukan memiliki kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual untuk menaikkan kualitas kerja di Rumah Sakit Harapan Bunda. Kemampuan seseorang dapat dinilai pada kecerdasan yang ia punya. Menurut Mangkunegara ada beberapa kecerdasan yang dipunyai oleh manusia adalah emosional, spiritual serta

intelektual. Variabel di atas bisa mempengaruhi kemampuan perawat dalam menjalankan kewajiban yang dimanahkan. Perawat yang memiliki kemampuan menghadapi segala kondisi dirumah sakit ,memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat mempertahankan eksistensi rumah sakit adalah perawat yang memiliki kinerja yang sangat baik. Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari kinerja kerjanya yang sempurna, keterampilan dalam memahami, mememanajemenkan diri sendiri dan kemampuan melakukan bersosialisasi dengan pengguna jasa.

Perawat merupakan seseorang yang juga aktif saat berikan layanan kesehatan dan memiliki peran yang sangat berpengaruh di karenakan perawat merupakan tangan kanan dokter yang membantu keberhasilan suatu pekerjaan. Tuntutan kinerja perawat dalam memantau, mengawasi setiap keadaan kesehatan pasien dan juga banyaknya jumlah pasien, sehingga menuntut kemampuan perawat bisa ditempat bagian manapun. Pekerjaan seorang perawat terbagi dua ialah mental dan fisik. Merapikan setiap tempat tidur pasien, mendorong peralatan kesehatan, mendorong brankart, mengangkat pasien merupakan beban kerja perawat yang bersifat fisik dan kompleksitas pekerjaan contohnya tanggung jawab pada kepulihan, keterampilan, menangani keluarga serta juga menjaga komunikasi dengan pasien dan keluarga pasien merupakan pekerjaan yang bersifat mental.

Beberapa keadaan lingkungan yang dapat mengganggu konsentrasi dan pekerjaan perawat antara lain kebisingan pada ruangan cukup ramai ruangan yang kondisinya panas dan gerah, kebisingan dari peralatan medis seperti mesin penghisap, mesin monitor, dan bunyi telepon yang sering berbunyi karena adanya

konsultasi ke dokter jaga dari ruangan rawat inap. Lalu adanya formulir dokumentasi yang banyak terutama para pasien dengan jaminan kesehatan, tidak ada petugas khusus administrasi dalam melakukan penginputan data billing pemakaian alat kesehatan dan langkah tindakan, dokumentasi ajaran keperawatan yang masih narasi.

Berdasarkan hal di atas dapat kita lihat masih banyak ketentuan aktivitas yang ditanggung oleh perawat, akan tetapi hal terpenting ialah bisa memberikan layanan jasa mutu yang sangat baik yang membutuhkan suatu kecapakan, keterampilan dan kesiagaan dalam merawat setiap pasien. Perawat akan tetap menghadapi pasien atau teman bekerja dan tugas sosial yang ada di lingkungan tempat tinggalnya.

Kemampuan intelektual sangat diperlukan untuk penalaran induktif, penalaran deduktif, menjalankan kecerdasan angka dan verbal dikarenakan karyawan yang memiliki pekerjaan berbeda-beda dituntut untuk menggunakan kecerdasan intelektual yang dimiliki. Besarnya tanggung jawab pemrosesan informasi dalam pekerjaan, dibutuhkan penalaran deduktif, induktif dan kemampuan verbal untuk bisa melaksanakan pekerjaan untuk hasil yang sangat baik.

Perawat dengan kemampuan kinerja yang sangat bagus memiliki kemampuan untuk menghadapi segala kondisi yang terjadi di rumah sakit, memberikan hasil yang baik dan mempertahankan eksistensi rumah sakit. Seorang perawat tidak hanya dinilai dari kinerja yang sempurna akan tetapi memiliki keahlian dalam mengendalikan dan mengatur diri sendiri dan keahlian memiliki kaitan baik dengan

orang lain. Peneliti Daniel Goleman menyebutkan bahwa suatu kecerdasan emosional 80% faktor penentu suksesnya seseorang.

Di tulisan Sarwono ia menyampaikan bahwasannya banyak didalam penelitian para ahli yang menemukan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja. Seseorang akan mencapai kinerja yang baik bila bisa mengatur emosi dengan baik dan sebaliknya. Selain kecerdasan emosional, yang sangat berpengaruh untuk keberhasilan pekerjaan adalah kecerdasan spiritual, menguatkan seseorang untuk berfikir inovatif, pengetahuan luas.

Menurut Zohar dan Marshall kecerdasan spiritual ialah intelektual dalam memecahkan masalah, menghadapi persoalan dan menilai tindakan seseorang yang lebih bermakna dalam menghadapi persoalan. kecerdasan spiritual adalah basis yang dibutuhkan dalam menfungsikan kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual secara efisien. Penelitian Trihandini menyimpulkan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh sangat jelas pada kinerja perawat. Akan tetapi pendapat lain menyampaikan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional tak pengaruh pada kinerja (suhartini eka, 2017).

Dikarenakan adanya masukan pihak tertentu terutama pasien, pihak manajemen berusaha untuk meninggikan kinerja rumah sakit. Berdasarkan urgensi di atas maka saya selaku peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“PENGARUH KECERDASAN INTELKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Terdentifikasi permasalahan yang terjadi diambil yakni :

1. Terdapat penanganan dalam permasalahan pasien yang kurang baik.
2. Terdapat karyawan yang masih kurang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien.
3. Tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi membuat kinerja perawat menurun.

1.3 Batasan Masalah

Beberapa variabel yang bisa memberi pengaruh kinerja perawat, namun peneliti hanya bisa membatasi pada faktor kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual menjadi variabel bebas.

1.4 Rumusan Masalah

Bersumber dari paparan di latar belakang, bahwa rumusan permasalahan yang diambil untuk pengkajian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan intelektual mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda ?
2. Apakah kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda ?
3. Apakah kecerdasan spiritual mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda ?

4. Apakah kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan pengkajian berpatokan pada masalah sebelumnya, yakni:

1. Mencari tahu dampak kecerdasan intelektual atas kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda.
2. Mencari tahu dampak kecerdasan emosional atas kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda.
3. Mencari tahu dampak kecerdasan spiritual atas kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda.
4. Mencari tahu dampak kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual atas kinerja perawat Rumah Sakit Harapan Bunda.

1.6 Manfaat Penelitian

Mengenai taraf pengkajian ditentukan kegunaan yang diperoleh dari studi ini, manfaat yang diinginkan dari pengkajian ini ialah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Memperbanyak pemahaman juga menambah penjelasan menyempurnaan teori terdahulu yang berkorelasi dengan variabel di penelitian diatas.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Pencapaian studi diharapkan mampu memberi pengarahannya bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kinerja perawat dan karyawan lainnya. Rumah Sakit juga dapat mengetahui seberapa penting kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual serta kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat. Selain dari itu, penelitian juga dapat dijadikan acuan dalam evaluasi bagi Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kinerja perawat.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan penulis terutama mengenai persoalan yang berkenaan dengan instansi dan dapat berguna sebagai bekal apabila bekerja di suatu instansi.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini bisa digunakan untuk tambahan sumber pengetahuan umum terutama tentang variabel pada penelitian ini oleh para pembaca dan peneliti berikutnya.