

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan merupakan sistem pelayanan yang memberikan keselamatan, kemudahan akses, berkualitas, *people-centred*, dan terintegrasi. Sistem pelayanan bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan untuk pasien, keluarga, komunitas, dan populasi secara keseluruhan dan tidak hanya berfokus kepada pasien saja. Pelayanan kesehatan ini juga meliputi tentang promosi, preventif, rehabilitasi, dan perawatan paliatif (WHO,2018). Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan dibutuhkan juga tenaga kesehatan yang berkompeten. Menurut Depkes (2009) berisikan UU No 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 23 menjelaskan bahwa tenaga kesehatan berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki dan pasal 24 dijelaskan bahwa tenaga kesehatan harus memenuhi standar pelayanan.

Pengaturan standar pelayanan keperawatan di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit khusus dan umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan yang disusun berdasarkan kompetensi dan kewenangan perawat dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan pada masa kini dan yang akan datang (Permenkes No 10 Tahun 2015 tentang standar pelayanan keperawatan Pasal 2).

Hal ini sejalan dengan UU Rumah Sakit No 44 pasal 13 Tahun 2009 bahwa setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan Rumah Sakit, standar operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien. Tenaga kesehatan di RS terdiri dari banyak tenaga, yaitu tenaga medis, tenaga paramedis, tenaga farmasi, dan tenaga penunjang lainnya. Tenaga paramedis diantaranya tenaga keperawatan merupakan tenaga kesehatan yang jumlahnya lebih besar dari tenaga kesehatan lainnya. Tenaga keperawatan menurut Kemenkes (2016) sejumlah 296.876 orang dari 601.228 tenaga kesehatan di Indonesia. Tenaga keperawatan memiliki peran dan uraian tugas guna melihat apakah perawat sudah bekerja sesuai peran dan fungsi yang ada, serta dalam bekerja sesuai dengan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan sehingga mutu pelayananpun meningkat. Menurut Potter & Perry (2013) proses keperawatan memiliki 5 tahapan, yaitu pengkajian, diagnosa, rencana, keperawatan, dan evaluasi. Pelaksanaan asuhan bersifat kontinu dan dibutuhkan kinerja yang maksimal sehingga proses penyembuhan pasienpun berjalan dengan cepat.

Menurut Moeheriono (2012), kinerja merupakan suatu gambaran tentang pencapaian program atau kebijakan dalam mewujudkan tujuan, visi, misi dan sasaran organisasi melalui rencana yang strategis. Gibson *et al* (2011) dalam Kurniadi (2016) mengatakan kinerja dipengaruhi beberapa faktor yaitu, faktor individu, faktor organisasi, dan faktor psikologis. Pada faktor individu terdapat variabel kemampuan dan keterampilan mental atau fisik, latar belakang (keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman), demografis (usia dan etnis). Faktor organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain

pekerjaan, supervisi, dan kontrol serta faktor psikologis meliputi sikap, kepribadian, belajar motivasi, dan persepsi. Semua faktor ini menghasilkan perilaku individu atau kinerja. Pada variabel motivasi, kepemimpinan, dan supervisi dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Buchbinder & Shanks (2017) mengatakan motivasi merupakan proses atau tindakan dalam memberikan motif yang dapat menyebabkan seseorang melakukan aksi dan kepemimpinan menurut Huber (2014) merupakan proses yang mempengaruhi orang lain untuk mengerjakan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang ingin dicapai perlu adanya kepemimpinan dan suatu arahan dari atasan. Tujuan yang dicapai dari organisasi juga membutuhkan kegiatan supervisi. Menurut Motacki & Burke (2011) supervisi merupakan proses aktif mengarahkan, membimbing, dan mempengaruhi hasil dari aktivitas kerja individu.

Hasil penelitian menurut Mandagi dkk (2015) mengatakan adanya hubungan antara motivasi perawat dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan (*pvalue* 0,004), hubungan antara supervisi pimpinan dengan kinerja perawat (*pvalue* 0,019). Hasil penelitian Sutrisno dkk (2017) juga mengatakan bahwa ada hubungan bermakna antara kepemimpinan karu dengan kinerja perawat (*pvalue* 0,001), dan tidak ada hubungan supervisi dengan kinerja perawat (*pvalue* 0,794).

Pengaruh usia juga mempengaruhi kinerja seseorang (Novitasari, 2014). Menurut *American Association of College of Nursing* (2018) perbedaan generasi mempengaruhi tim pemberian kesehatan dan pasien. Menurut Tulgan (2006) dalam Roussel *et al* (2016) dikatakan bahwa generasi kohort dikategorikan menjadi 4 yaitu *silent generation*, baby bloomers, generasi X, generasi Y (generasi milenial). Generasi X merupakan generasi yang lahir pada tahun 1960-

1980 atau menurut *www.daily.jstor.org* (2015) disebut *latchkey generation* merupakan generasi dibesarkan oleh orang tua yang bekerja dan sering meninggalkan mereka, sehingga secara tidak langsung terbentuk sikap independen dalam diri mereka. Menurut Moore *et al* (2016) karakteristik utama generasi ini adalah dapat diandalkan, mempertanyakan peraturan yang ada, dan independen. Menurut Ellison *et al* (2018), gaya generasi ini dalam berkomunikasi menggunakan teknologi berupa email, teks, dan bertatap muka; menghargai relasi; berada di depan, dan sebagai agen perubahan. Johnson (2015) dalam Moore *et al* (2016) generasi ini memiliki dedikasi terhadap institusi atau pemimpin, dan mengeluarkan waktu yang lama dalam bekerja.

Setelah generasi X, lahirlah generasi Y yang lahir di tahun 1980-2000 dan sering disebut sebagai *trophy kids* yang mana memiliki hak yang tidak realistis dibawa pada pekerjaan mereka (Roussel *et al*, 2015). Menurut Moore *et al* (2016) karakteristik utama dari generasi ini, yaitu ahli dalam menggunakan teknologi, menerima nilai-nilai yang berbeda, menunjukkan keseimbangan antara kehidupan dengan pekerjaan yang sehat. Ellison *et al* (2018) juga mengatakan gaya generasi ini dalam berkomunikasi melalui media sosial, teknologi, terus terang, namun tidak terampil berhadapan muka; memiliki sifat yang fleksibel; dan dari segi kode etik, kemungkinan dapat muncul ketidakprofesionalisme dalam menjalankan peran perawat, dianggap kasar, mudah frustrasi ketika tidak dihargai, dan memiliki rasa percaya diri. Kirschner (2015) dalam Moore (2016) mengatakan generasi milenial 1 dari 4 kecewa dengan pekerjaan mereka saat ini dan menganggap tidak adanya *work-life balance* yang merupakan kriteria utama dalam memilih tempat kerja.

Hasil penelitian Panjaitan & Prasetya (2017) kinerja generasi milenial disimpulkan bahwa hasil kerja karyawan generasi ini sudah paham akan tugas dan tanggung jawabnya (94,8%), sudah mampu menyelesaikan tugas tepat waktu (89,7%), dan adanya pengaruh yang positif penggunaan sosial media terhadap produktivitas kerja dimana sosial media dapat membantu proses pekerjaan dan menghilangkan kejenuhan. Menurut Amin & Rahmiati (2018) mengatakan generasi X memiliki komitmen yang lebih besar dibandingkan generasi Y (milenial), dan bersedia memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan tempat ia mengabdikan. Sementara penelitian Novitasari (2014) mengatakan terdapat perbedaan mendasar pada generasi X dan Y. Generasi X menganggap pekerjaan adalah kewajiban, sedangkan generasi Y membutuhkan *work life balance*. Lingkungan tempat kerjanya sangat penting untuk adaptasi.

Rumah Sakit Sint Carolus Jakarta Pusat merupakan Rumah Sakit swasta bertipe B yang memiliki tenaga perawat pada tahun 2018 berjumlah 475 orang, dengan jumlah tenaga perawat rawat inap 352 orang. Jumlah perawat rawat inap generasi X yang berusia 38-55 tahun adalah 156 orang dan generasi Y yang berusia 23-37 tahun berjumlah 162 orang.

Kepala ruang (karu) di Rumah Sakit Sint Carolus mengarahkan karyawannya dengan menggunakan metode pendampingan dalam memberikan asuhan. Arahan yang diberikan terkait penyelesaian tugas dan tanggung jawab akan pelaksanaan tugas. Metode ini juga digunakan untuk memudahkan proses asuhan lewat pembelajaran, dimana generasi Y (milenial) didampingi oleh perawat generasi X yang lebih berpengalaman dalam mengasah keterampilan, dan sebaliknya perawat generasi Y berbagi mengenai pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan asuhan seperti menginput tindakan pasien pada sistem

yang ada di rumah sakit atau penggunaan lain yang berkaitan dengan teknologi terkini. Setiap generasi saling bekerjasama untuk meningkatkan mutu dan pelayanan di rumah sakit tersebut. Arahan dan bimbingan juga dilakukan oleh karu setelah memonitor kinerja dari perawat pelaksana. Kegiatan supervisi dilakukan karu minimal 1x dalam seminggu dan akan dievaluasi terkait kinerja dari individu tersebut. Kegiatan supervisi dapat meneliti sampai mana kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga mempengaruhi kinerja dari individu tersebut. Menurut karu, kinerja perawat berbeda-beda setiap generasi dan memiliki karakteristik masing-masing individu yang dipengaruhi oleh karakter dan budaya dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien, seperti kaitannya motivasi kerja setiap individu berbeda dan perlu adanya *reward* yang diberikan untuk memotivasi mereka dalam bekerja. Motivasi belajar juga ditekankan karu seperti adanya pengadaan siang klinik dan kemauan untuk belajar mengenai pengetahuan yang mutakhir. Menurut karu generasi Y lebih mudah bosan dalam bekerja akibat rutinitas yang sering dilakukan daripada generasi X dimana dapat dilihat dari perilaku, namun tidak memungkiri bahwa generasi X juga ada permasalahan yang kadang-kadang dibawa dalam pekerjaan khususnya mengenai anak maupun keluarga. Saat melihat kondisi ini, karu mulai perannya sebagai pemimpin untuk bersikap tegas dan bijaksana agar saat mereka bekerja tidak ada kesalahan karena berhubungan dengan pasien, serta memberi dukungan kepada mereka. Sikap adil dan mudah berbaur juga diterapkan karu dalam memimpin bawahannya sehingga kerjasamapun semakin baik dan kekeluargaan terbentuk dalam ruangan tersebut.

Menurut wawancara awal perawat generasi Y, mereka mengatakan karu sudah baik dalam memimpin dan melaksanakan tugasnya sebagai *manager*.

Karu selalu memotivasi karyawannya dan cenderung bersikap tegas, adil, dan mudah berbaur dengan karyawannya. Menurut mereka, karu diam-diam mengamati perilaku mereka dalam bekerja dan menegur jika tidak sesuai dengan prosedur ketika memberikan asuhan keperawatan. Kadang-kadang karu juga menegur mereka jika bermain *handphone* ketika situasi sedang sibuk di ruangan. Teguran karu dapat menjadikan pembelajaran bagi mereka untuk menjadi lebih baik lagi. Pembelajaranpun mereka dapat dari karu atau perawat generasi X dalam menangani komplain pasien, dan bagaimana penanganan yang baik untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Mereka mengatakan kadang-kadang kurang percaya diri, kurang terampil dalam melakukan prosedur tertentu, dan lebih cenderung mengandalkan generasi X untuk membantu pekerjaan mereka. Namun, mereka saling berbagi pengetahuan bagaimana mengoperasikan teknologi dan informasi kepada senior yang masih kurang terampil.

Hasil wawancara awalpun dilakukan pada perawat generasi X mengatakan bahwa kepemimpinan karu sudah sangat baik dan perannya berkontribusi sangat besar dalam pelaksanaan asuhan. Karu memiliki sifat yang tegas, fleksibel, dan membuat lingkungan kerja yang nyaman serta selalu memberi motivasi kepada bawahannya untuk lebih semangat lagi dalam bekerja. Karu sering membantu dalam pelaksanaan asuhan secara langsung pada pasien yang di rawat. Namun pada saat ini, keadaan ruangan rawat inap cenderung sibuk dan kerjasama dengan perawat generasi Y cenderung menurun. Generasi Y lebih suka diarahkan dalam bekerja, dan kurangnya kepedulian kepada pasien dengan ditandai komplain ruangan yang meningkat bahkan pasien mengatakan perawat zaman sekarang seperti robot dalam memberikan asuhan. Bermain *handphone* saat bekerja masih sering terjadi di ruangan khususnya mereka yang usianya

masih muda untuk mengurangi rasa bosan dengan rutinitas yang mereka alami. Maka dalam menangani hal tersebut, perawat generasi X memberi arahan dan mendampingi perawat generasi Y tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada variabel psikologis: motivasi, dan variabel organisasi: kepemimpinan dan supervisi yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Peneliti juga ingin melihat perbedaan kinerja generasi X dan Y terhadap motivasi, kepemimpinan, dan supervisi. Oleh sebab itu, peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dan perbedaannya pada perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data diatas, maka rumusan masalah penelitian yang diangkat yaitu “faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan kinerja dan perbedaannya pada perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dan perbedaannya pada perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.

2. Tujuan khusus:

- a. Diidentifikasi hubungan motivasi dengan kinerja perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- b. Diidentifikasi hubungan kepemimpinan karu dengan kinerja perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- c. Diidentifikasi hubungan supervisi karu dengan kinerja perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- d. Diidentifikasi perbedaan generasi X dan Y terhadap motivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- e. Diidentifikasi perbedaan generasi X dan Y terhadap kepemimpinan karu dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- f. Diidentifikasi perbedaan generasi X dan Y terhadap supervisi karu dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.
- g. Diidentifikasi perbedaan generasi X dan Y terhadap kinerja dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC.

D. Manfaat Penelitian

1. Pelayanan keperawatan RSSC

Memberikan pengetahuan tentang karakteristik perawat generasi X dan Y dalam dunia kerja, dan mengaplikasikan peran seorang manajer keperawatan dalam menangani perbedaan serta mengupayakan strategi yang terencana, sehingga terjalin kerjasama yang baik antara generasi X dan Y, serta meningkatnya kinerja dan mutu pelayanan di RSSC.

2. Institusi pendidikan STIK Sint Carolus

Memberikan pengetahuan ilmu manajemen keperawatan tentang kinerja pada perawat generasi X dan generasi Y dalam memberikan asuhan keperawatan.

3. Bagi peneliti

Mengaplikasikan metodologi penelitian dengan konsep manajemen, serta mampu menganalisa data yang ada tentang kinerja perawat generasi X dan Y dalam memberikan asuhan keperawatan di RSSC.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja, dan perbedaannya pada perawat generasi X dan Y dalam pemberian asuhan keperawatan di RSSC pada tanggal 23 Februari 2019 - 2 Maret 2019. Penelitian ini melihat hubungan kinerja dan perbedaannya pada perawat generasi X dan Y dalam memberikan asuhan keperawatan. Sasaran yang diteliti, yaitu perawat rawat inap di RSSC yang termasuk kategori usia generasi X (38-55 tahun) sebanyak 38 responden, dan Y (23-37 tahun) sebanyak 46 responden, dan total responden yang masuk kriteria berjumlah 84 responden. Metode penelitian, yaitu deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional study*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.