

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keperawatan merupakan profesi yang memberikan pelayanan asuhan keperawatan dan pemeliharaan kesehatan. Dalam profesi keperawatan, perawat menjadi panggilan bagi seorang profesional yang melaksanakan tugas keperawatan. Dalam panggilan profesional tersebut, perawat menggunakan berbagai mekanisme organisasi yang di dalamnya terkandung ilmu pengetahuan dan keterampilan yang berfokus pada pasien dan keluarga untuk memenuhi kebutuhan biologis, psikologis, sosial, spiritual dan lingkungan melalui pelayanan yang berkualitas, empati, advokasi, dan dedikasi (Rebeca, 2007). Dalam tatanan praktik klinik keperawatan, perawat memiliki dua peran besar yaitu pelaksana asuhan keperawatan dan peran manajerial keperawatan.

Seiring perkembangan dan kemajuan dalam bidang keperawatan maka peran manajemen keperawatan sebagai pengelola pelayanan keperawatan menjadi sangat penting dalam organisasi pelayanan kesehatan. Ahli manajemen awal di abad ke 20, Mary Parker Follet mendeskripsikan manajemen sebagai seni menyelesaikan suatu pekerjaan melalui orang lain, yang kemudian ahli manajemen terkemuka Peter Drucker mengutarakan bahwa peran seorang manajerial dan keterampilan kepemimpinan dibutuhkan untuk memberi arahan bagi organisasi, memberikan contoh kepemimpinan dan merencanakan penggunaan sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas yang didalamnya melibatkan organisasi dan koordinasi yang kompleks (Daft, 2010).

Tuntutan kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan yang berkualitas telah memberikan implikasi pada organisasi pelayanan kesehatan untuk melakukan pendekatan kepemimpinan dalam menyesuaikan kompleksitas perkembangan yang terjadi (Kurniadi, 2016). Sebagai bentuk pembaharuan perawatan kesehatan

untuk menyesuaikan dengan perkembangan saat ini, maka Marquis & Huston (2014) memberikan langkah-langkah strategi perubahan dan merancang ulang sebagian besar metode asuhan keperawatan ke arah yang lebih imperatif dan berkualitas dengan menitikberatkan kepada peran manajer keperawatan untuk melakukan pendekatan yang sistematis melalui fungsi-fungsi manajemen keperawatan. Rangkaian pernyataan Marquis & Huston (2014) memberikan sebuah gambaran nyata dan menegaskan bahwa seorang manajer keperawatan menjadi *frontline professional* dan mempunyai peranan yang dominan dalam menciptakan perubahan yang efektif ditengah tantangan persaingan dan langkanya sumber daya keperawatan demi terwujudnya tujuan organisasi (Hasibuan, 2017).

Keperawatan merupakan kelompok terbesar dalam pelayanan kesehatan sehingga perawat diharuskan untuk bekerja dalam matriks sistem organisasi perawatan kesehatan dan menjadi *gatekeeper* informasi yang dapat meningkatkan hasil bagi organisasi (Rebeca, 2007). Secara profesional seorang perawat dalam menjalankan tugas pekerjaannya didukung oleh sejumlah karakteristik khas, diantaranya integritas, kasih sayang, pengharapan, pengalaman, kemauan dan kemampuan serta caring untuk memenuhi kebutuhan dasar pasiennya (Jasmine, 2009). Dalam menjalankan praktik keperawatan, perawat dituntut untuk menjalankan peran dan fungsinya secara profesional, namun dilema situasi adanya konflik antara nilai individu dan nilai organisasi masih terjadi dalam lingkup organisasi pelayanan kesehatan (<http://www.unpad.ac.id/2015>).

Sebagian dari organisasi kesehatan menjalankan fungsi tanpa adanya kepedulian profesional. Sebagai contoh, pada organisasi kesehatan profit dan birokrasi yang sarat akan tuntutan aturan, keuntungan dan persaingan menuntut perawat untuk bekerja secara efisien ditengah kondisi ketidakcukupan waktu dan sumber daya, sehingga menimbulkan konflik dalam pekerjaan dan perawat semakin didorong untuk memberikan pelayanan tanpa memperhatikan nilai-nilai etik profesi keperawatan dan melupakan nilai-nilai organisasi (Papastavrou et al.,2014). Oleh karena itu, tantangan keberhasilan organisasi di era globalisasi saat ini adalah

menyesuaikan nilai individu dengan nilai organisasi sehingga secara sinergis dapat berkontribusi positif baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi (Rejeki et al., 2014).

Berbicara tentang keberhasilan sebuah organisasi tidak terlepas dari penerapan fungsi-fungsi manajemen, salah satunya adalah fungsi perencanaan. Proses perencanaan merupakan tahap yang sangat penting dan menjadi prioritas, karena perencanaan mengantarkan organisasi mencapai tujuan yang diharapkan (Kurniadi, 2016). Ruang lingkup dari tahap perencanaan meliputi perencanaan struktur, perencanaan ketenagaan, perencanaan fasilitas (logistik) dan perencanaan anggaran (Kurniadi, 2016). Pada perencanaan struktur, sebuah organisasi membangun filosofi, visi, misi, nilai, tujuan, standar kerja dan aturan sehingga membentuk konstituen dan pondasi keyakinan bagi anggota organisasi (Marquis & Huston, 2014). MacPherson (1987) mendefinisikan nilai sebagai kualitas yang dipandang berharga secara instrinsik oleh individu, masyarakat maupun organisasi. Kesesuaian antara nilai individu dan nilai organisasi harus dapat dibangun, sehingga membentuk sebuah sistem nilai yang konsisten dari sebuah organisasi (Marquis & Huston, 2014).

Berbagai penelitian teoritis dan empiris telah dilakukan untuk membuktikan keselarasan antara nilai, kebutuhan, minat antara individu dan organisasi. Manifestasi dari keselarasan ini sering disebut *person-organization fit*. *Person-organization fit* secara luas didefinisikan sebagai kompatibilitas antara individu dan organisasi (Kristof, 1996). Studi terkait *person-organization fit* banyak dikembangkan oleh para praktisi manajemen strategis untuk menganalisa pengaruh *p-o fit* terhadap berbagai variabel diantaranya komitmen organisasi, kinerja, kepuasan kerja dan kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi (Ensign, 2001). Dalam sebuah penelitian berjudul “*The impact of person-organization fit on nurse job satisfaction and patient care quality*” menunjukkan hasil yang memberikan implikasi terhadap perawat dan manajemen keperawatan bahwa *p-o fit* mempengaruhi kepuasan kerja dan meningkatkan kualitas mutu asuhan

keperawatan dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan (Risman et al., 2016). Penelitian ini menegaskan bahwa seseorang tertarik bekerja untuk organisasi yang dinilainya memiliki kesesuaian antara dirinya dan organisasi, sehingga konsep *p-o fit* harus diciptakan demi tercapainya tujuan organisasi (Kristof-Brown & Guay, 2011).

Studi tentang perilaku organisasi semakin berkembang sejalan dengan kesadaran bahwa perilaku individu berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Lebih lanjut Thoha (2013) menegaskan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang ilmu yang berhubungan dengan kegiatan individu dalam sebuah organisasi. Pendekatan perilaku organisasi merupakan suatu bentuk kajian terhadap manusia dalam organisasi sebagai unsur yang kompleks dan bagaimana mengelola tingkah laku sehingga dapat diarahkan, dikendalikan secara efektif dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Ngusmanto, 2017). Individu membawa karakteristiknya kedalam tatanan organisasi dan organisasi merupakan suatu lingkungan bagi individu yang juga mempunyai karakteristik, sehingga Thoha (2010) mengungkapkan bahwa perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya (organisasi). Karakteristik individu dalam organisasi meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan. Relevansi karakteristi individu dalam sebuah penelitian manajemen adalah dasar penentuan kebijakan dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan.

Setiap organisasi mengharapkan adanya kesesuaian antara nilai individu dan nilai organisasi. Selain perilaku organisasi, membangun komitmen organisasi menjadi permasalahan manajemen sumber daya manusia yang krusial karena sulit bagi organisasi untuk membangun kesediaan, menciptakan emosional dan loyalitas individu pada sebuah organisasi (Wibowo, 2017). Konsep komitmen organisasi menurut Newstrom (2014) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana individu aktif dan berpartisipasi sesuai dengan etika dan harapan organisasi sehingga mengalami perasaan kesatuan dengan organisasi. Pernyataan Wibowo (2017) dan Newstrom (2014) mendorong penelitian selanjutnya untuk

menganalisis bagaimana kesesuaian antara nilai individu dan nilai organisasi dalam membangun komitmen organisasi, khususnya pada organisasi pemerintahan yang dicirikan dengan sangat menonjolnya pengaruh politik dan adanya sejumlah kepentingan (Sedarmayanti, 2017). Salah satu penelitian dengan judul “*Effect of person-organization fit on organizational commitment*” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *p-o fit* dan komitmen organisasi terhadap 400 karyawan di Kotamadya Tehran. Hasil penelitian tersebut adalah *p-o fit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Ali, Ahmadi, Mohammadpour, & Baghbani, 2014).

Organisasi yang baik dicirikan dengan kuatnya nilai-nilai organisasi yang dibangun, diatur dengan baik dan dirasakan secara luas sehingga berdampak positif terhadap efektifnya kinerja organisasi (Suwatno & Priansa, 2016). Borman et al., (2003) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang timbul sebagai bentuk tercapainya nilai organisasi. Hal ini berarti kinerja seorang individu akan meningkat apabila mampu mengimplementasikan nilai-nilai yang sama dengan organisasi dan diaplikasikan ke dalam cara bekerja. Ravlin & Meglino (1989) mengemukakan bahwa individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi akan mudah berinteraksi secara efisien dengan sistem nilai organisasi sehingga mengurangi ketidakpastian dan konflik serta meningkatkan kinerja. Mahardika (2006) melakukan sebuah studi untuk menganalisis pengaruh *person-organization fit* terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan Rumah Sakit Islam (RSI) Muhammadiyah Pekalongan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* untuk menganalisis 6 (enam) hipotesis kepada 131 orang perawat. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *person-organization fit* dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja. Keterbatasan dalam penelitian Mahardika (2006) adalah data yang dihasilkan hanya bersumber pada kuisioner yang disebarkan tanpa melakukan kajian terhadap persepsi responden dengan keadaan sesungguhnya. Saran ini memberikan

kesempatan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan rancangan penelitian campuran (*mix method*).

Tokoh keperawatan Marilyn Anne Ray memperkenalkan *Theory of Bureaucratic Caring* 30 tahun yang lalu (Ray, 1981). Teori peduli birokrasi dihasilkan dari penelitian kualitatif yang melibatkan profesional kesehatan dan klien di lingkungan Rumah Sakit. Penelitian tersebut difokuskan pada kepedulian terhadap budaya organisasi dan bertujuan untuk menghasilkan teori struktur dinamik asuhan keperawatan di sebuah organisasi yang kompleks (Parker & Smith, 2010). Konsep model *theory of bureaucratic caring* ini menegaskan bahwa perilaku kepedulian menjadi hubungan integratif dan relasional dengan struktur kehidupan organisasi, sehingga memberikan makna bahwa perilaku kepedulian individu dalam sebuah sistem harus dibangun secara terus-menerus agar menjadi sebuah budaya organisasi (Parker & Smith, 2010).

Rumah Sakit X adalah Rumah sakit pemerintah sebagai pusat rujukan yang berlokasi di Kota Kupang, Propinsi Nusa Tenggara Timur. Rumah sakit yang mengusung visi “Rumah sakit unggulan dan terpercaya masyarakat Nusa Tenggara Timur” menjalankan roda birokrasi sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Misi yang dibangun oleh Rumah sakit ini adalah “meningkatkan kualitas produk layanan rumah sakit yang berorientasi pada keselamatan pasien (*patient safety*), mengembangkan sumber daya manusia Rumah Sakit, meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada Rumah Sakit dan meningkatkan penyelenggaraan kualitas pendidikan, pelatihan dan penelitian yang menunjang pelayanan kesehatan prima”. Rumah Sakit X yang didirikan sejak jaman pemerintah Belanda pada Tahun 1941, telah memberikan layanan kesehatan yang paripurna terhadap masyarakat Nusa Tenggara Timur.

Hasil evaluasi mutu pelayanan asuhan keperawatan di tujuh belas (17) unit pelayanan Rumah Sakit X tahun 2017 adalah dimensi *reliability* (keandalan) persentasi 66,7 % - 100 %, *responsiveness* (ketanggapan) persentasi 83,3 % - 100%, *empathy* (peduli) persentasi 78,6 – 100, *assurance* (jaminan) persentasi 14,3 % - 41,7 %. dan *tangibles* (bukti fisik)

persentasi 60%-100%. Dimensi mutu pelayanan asuhan keperawatan dipengaruhi oleh pola kehidupan organisasi yang berlangsung lama, selalu diulangi, membuat manusia terikat dalam proses yang dijalannya (Kholipah et al., 2013). Pencapaian mutu pelayanan asuhan keperawatan yang digambarkan dengan data tersebut menunjukkan perlunya strategi-strategi manajemen yang dapat meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan pada organisasi birokrasi. Komitmen organisasi di Rumah Sakit X digambarkan dengan persentasi kehadiran staf di tahun 2017 berdasarkan data bidang keperawatan yaitu, tidak hadir dengan alasan sakit 28%, izin mencapai 32%, cuti 15% dan ketidakhadiran tanpa berita 5,4% menjadi data yang memperkuat peneliti untuk melakukan kajian pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasional dan kinerja perawat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada sepuluh (10) orang perawat pelaksana di Rumah Sakit X, diperoleh informasi bahwa organisasi tempat mereka bekerja belum memberikan dukungan sepenuhnya terhadap pengembangan keperawatan. Perawat masih merasa bahwa nilai-nilai pribadi yang mereka miliki belum sesuai dengan nilai organisasi, sebagai contoh adalah dukungan terhadap pengembangan pendidikan staf belum terealisasi dengan baik sebagaimana yang tertuang dalam misi Rumah Sakit X. Proses melanjutkan pendidikan staf keperawatan saat ini merupakan keinginan pribadi dan kesanggupan dari masing-masing individu, bukan berdasarkan penilaian kinerja, kelayakan dan tujuan promosi jabatan sebagaimana diatur dalam UU RI No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Melalui studi pendahuluan kepada 30 orang staf perawat dengan memberikan 5 (lima) item pertanyaan kuisioner *person-organization fit* yang dikembangkan oleh Edward (1991) dan Valentine et al (2002), diperoleh hasil sebanyak 34,8% perawat pelaksana Rumah Sakit X menyatakan bahwa agak setuju jika nilai-nilai pribadi mereka cocok dengan nilai-nilai organisasi tempat mereka bekerja. 39,1% perawat pelaksana menyatakan sedikit setuju jika tempat mereka bekerja saat ini dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. 52,2% perawat menyatakan bahwa tempat

mereka bekerja saat ini memiliki kesamaan dengan nilai organisasi yaitu kepedulian dengan orang lain. 34,8% perawat menyatakan agak setuju jika tempat mereka bekerja saat ini sangat berarti untuk hidup mereka dan 34,8% perawat merasa cocok dengan tempat mereka bekerja saat ini. Data tersebut memberikan gambaran bahwa *person-organization fit* belum sepenuhnya dirasakan oleh perawat di Rumah Sakit X karena pihak manajemen belum efektif melakukan proses sosialisasi nilai-nilai organisasi kepada seluruh staf, organisasi belum sepenuhnya memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan, kurangnya dukungan terhadap peningkatan dan pengembangan kompetensi staf, belum maksimal memberlakukan sistem *reward* dan benefit atas dasar penilaian kinerja, kurang nyamannya lingkungan fisik kerja dan manajemen kepegawaian belum optimal.

Gagasan umum di balik pentingnya *person-organization fit* tidak terlepas dari proses rekrutmen. Disebutkan dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara yang disingkat ASN bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyusun kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja. Penyusunan kebutuhan sebagaimana dimaksud, dilakukan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun yang diperinci per 1 (satu) tahun. Berdasarkan penetapan kebutuhan ini, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) melakukan pengadaan rekrutmen pendaftaran penerimaan CPNS. Mengenai pengadaan PNS seperti yang tercantum dalam Pasal 59 Ayat (3) UU ASN yang berbunyi "Pengadaan PNS dilakukan melalui tahapan perencanaan, pengumuman lowongan CPNS, pelamaran, seleksi, pengumuman hasil seleksi, masa percobaan, dan pengangkatan menjadi PNS. Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya keperawatan di Rumah Sakit X mengacu pada tahapan-tahapan sebagaimana diatur dalam UU ASN oleh tim pelaksana pengadaan calon pegawai negeri sipil nasional Badan Kepegawaian Daerah NTT.

Berdasarkan latar belakang dan *research gap* yang telah dikemukakan pada paragraf sebelumnya, maka fenomena yang menarik ini perlu untuk diteliti guna mengetahui pengaruh *person-organization fit*

terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat pelaksana dengan variabel mediasi karakteristik individu di Rumah Sakit X. Penelitian ini memberikan implikasi terhadap manajemen Rumah Sakit khususnya bidang keperawatan dalam meningkatkan keselarasan antara nilai-nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi sehingga berdampak terhadap komitmen dan kinerja perawat pelaksana. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain gabungan kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods research*).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Person-organization fit didefinisikan sebagai kesesuaian antara nilai-nilai individu dengan nilai-nilai organisasi. Para praktisi dan peneliti berpendapat bahwa *person-organization fit* adalah kunci utama untuk memelihara dan mempertahankan perilaku, komitmen dan kinerja karyawan sehingga menunjang mutu pelayanan organisasi. Di era reformasi birokrasi pemerintahan terutama kepada arah perubahan manajemen sumber daya manusia, maka perlu dilakukan kajian terhadap konsep *person-organization fit* di Rumah Sakit X untuk menghasilkan rekomendasi-rekomendasi yang dapat memberikan implikasi terhadap arah peningkatan komitmen organisasi dan peningkatan kinerja perawat sehingga menampilkan strategi baru dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit, khususnya mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan latar belakang dan *research gab* yang telah dikemukakan, maka rumusan dalam penelitian ini adalah “Adakah pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat pelaksana melalui karakteristik individu di Rumah Sakit X?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menguji dan memperoleh perspektif mendalam pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat pelaksana melalui karakteristik individu di Rumah Sakit X, sehingga berimplikasi terhadap peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit, khususnya mutu pelayanan keperawatan.

- 1.3.2 Tujuan Khusus
 - 1.3.2.1 Diketuainya pengaruh *person-organization fit* terhadap karakteristik individu
 - 1.3.2.2 Diketuainya pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasi.
 - 1.3.2.3 Diketuainya pengaruh *person-organization fit* terhadap kinerja perawat
 - 1.4.2.4 Diketuainya pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasi melalui karakteristik individu
 - 1.3.2.5 Diketuainya pengaruh *person-organization fit* terhadap kinerja perawat melalui karakteristik individu.
 - 1.4.2.1 Diketuainya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan bidang manajemen sumber daya manusia dalam organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah berkaitan dengan manfaat hasil penelitian untuk inovasi kebijakan dalam praktik manajemen keperawatan pada organisasi birokrasi, sebagai berikut;

1.4.2.1 Bagi manajemen keperawatan Rumah Sakit X

Penelitian ini berguna untuk memberikan perhatian dan perbaikan kebijakan organisasi terkait *person – organization fit*, komitmen organisasi dan kinerja perawat. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan proses penerapan *person-organization fit* agar terciptanya kesesuaian antara nilai pribadi dan nilai organisasi yang didasarkan pada nilai-nilai profesionalisme keperawatan di Rumah Sakit X.

1.4.2.2 Bagi perawat pelaksana Rumah Sakit X

Penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa *person-organization fit* dapat dibangun melalui pemahaman perawat akan visi, misi, nilai dan tujuan organisasi sehingga berpengaruh terhadap peningkatan komitmen organisasi dan kinerja perawat.

1.4.2.3 Bagi STIK St. Carolus

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perkembangan keperawatan terutama dalam fungsi manajemen perencanaan.

1.4.2.4 Bagi pasien

Diharapkan pasien mendapatkan kualitas pelayanan prima yang mengutamakan keselamatan pasien sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit X.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *person-organization fit* terhadap komitmen organisasi dan kinerja perawat pelaksana melalui karakteristik individu di Rumah Sakit X. Penelitian ini merupakan salah satu upaya untuk memberikan implikasi terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan di era reformasi birokrasi pemerintahan. Desain penelitian yang digunakan untuk tujuan penelitian ini adalah desain gabungan kuantitatif dan kualitatif (*mixed – methods research*).