

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah salah satu jasa pelayanan kesehatan yang padat ilmu, padat modal serta padat teknologi. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 983 tahun 1992 menyatakan bahwa rumah sakit umum memiliki tugas yaitu melaksanakan upaya kesehatan secara efektif dan efisien, mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat merupakan salah satu tujuan dari rumah sakit. Adapun beberapa pendekatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku adalah pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh (Saragih, 2017).

Rumah Sakit merupakan instansi penyedia jasa kesehatan sebagai sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Banyaknya pekerjaan perawat yang saling berkaitan membuat rumah sakit perlu melakukan pelayanan secara profesional terhadap sumber daya manusianya. Tenaga perawat adalah salah satu tenaga penyedia jasa pelayanan di rumah sakit. Bagi tenaga perawat melakukan praktik keperawatan yang

berupa pelayanan keperawatan yang seringkali dikenal dengan asuhan keperawatan.

Asuhan keperawatan dilakukan 24 jam dalam sehari pelayanan diberikan oleh perawat di rumah sakit, serta melakukan kontak langsung dengan pasien. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah hal yang penting dan perlu diperhatikan dari pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat di tentukan oleh seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh keperawatan.

Rumah sakit sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan harus mempunyai sistem manajemen pelayanan yang baik sesuai dengan tuntutan/kebutuhan dari masyarakat agar dapat tetap *survive*. Dukungan dari seluruh anggota instansi sangat di perlukan agar semua kegiatan rumah sakit berjalan dengan baik.

Perawat merupakan tenaga kerja profesional yang perannya tidak dapat digantikan oleh semua bentuk pelayanan rumah sakit. Asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dapat menunjukkan bagaimana kinerja seorang perawat. Dengan menggunakan standart praktek keperawatan yang baik dan benar maka dapat dijadikan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan keperawatan. Tenaga perawat adalah tenaga yang banyak dan paling lama kontak atau berhubungan langsung dengan pasien. Namun, bagaimanapun juga perawat juga memiliki keterbatasan, khususnya terkait dengan tenaga.

Keberhasilan dari kinerja rumah sakit dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh karyawannya, maka dari itu karyawan dituntut agar mampu memberikan kinerja yang maksimal karena baik buruknya kinerja karyawan akan berimbas pada instansi.

Menurut Mangkunegara (2000) kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Pada dasarnya kinerja seseorang merupakan sesuatu yang sifatnya individu karena setiap pribadi karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda. Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja dalam periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam waktu periode tertentu.

Permasalahan yang berhubungan dengan kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen instansi, oleh sebab itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat sesuai dengan harapan instansi nantinya akan membuat manajemen instansi dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap, dan aktivitas kerja, penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, kebutuhan untuk berprestasi serta konflik peran ganda (Indriyani, 2009). Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya,

sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah baik atau buruk buat diri karyawan.

Berdasarkan hasil observasi adapun fenomena yang terjadi pada perawat di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang kinerja dirasa rendah terlihat dari proses kerja perawat yang lumayan lama seperti menangani pasien saat di IGD karena kurang cekatan, tidak segera mengganti infus pasien yang sudah habis meskipun sudah di bel. Selain itu juga perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang tidak dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya seperti pencatatan dan pelaporan asuhan keperawatan bisa dilihat dari lambatnya saat pengurusan proses kepulangan pasien.

Rumah Sakit Nahdlatul Ulama juga memberikan pelayanan yang berbeda antara pasien yang menggunakan asuransi BPJS dan pasien mandiri (non BPJS). Pasien yang menggunakan asuransi BPJS seringkali diperlakukan tidak sama dengan pasien mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang, beberapa ada yang mengatakan bahwa dokter tidak datang tepat waktu sehingga pasien harus menunggu lama. Tingkat pelayanan terhadap pasien BPJS dirasa kurang baik, sebagian pasien mengatakan bahwa tenaga medis kurang ramah saat memberikan pelayanan. Tidak sedikit juga yang mengatakan bahwa lambat dan lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Saat ini Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang memiliki kurang lebih 53 orang perawat yang terdiri dari 30 orang perawat yang sudah menikah dan 23 orang perawat yang masih *single* atau belum menikah. Instansi ini

memberlakukan sistem shift untuk jam kerja perawatnya, terutama bagian instalasi gawat darurat dan rawat inap diberlakukan 3 shift karena bagian ini harus selalu siaga melayani pasien selama 24 jam.

Bekerja dengan sistem shift sangat berpengaruh terhadap kehidupan perawat yang sudah menikah. Perawat yang sudah menikah atau yang sudah berkeluarga seringkali susah untuk menyeimbangkan antara urusan pekerjaan dengan urusan keluarga apalagi jika sudah mempunyai anak. Perawat wanita yang sudah menikah atau yang sudah berkeluarga dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengurus urusan rumah tangga dengan baik, namun di sisi lain sebagai seorang perawat yang profesional mereka dituntut untuk bekerja dengan menunjukkan kinerja kerja yang baik sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh rumah sakit. Apabila perawat wanita yang sudah menikah kebagian bekerja dalam shift malam, ia tidak bisa bekerja secara maksimal karena seharusnya berada di rumah untuk beristirahat. Selain itu juga seringkali memicu timbulnya beberapa penyakit seperti sering merasa lelah, letih dan *jetlag*.

Sementara itu perawat pria yang sudah menikah atau yang sudah berkeluarga juga dituntut untuk bertanggung jawab atas keluarganya dan juga dituntut untuk bekerja sesuai dengan standart yang sudah di tetapkan. Apabila perawat pria yang sudah menikah mendapat jatah untuk bekerja shift pada hari libur, tentu saja ia melewatkan satu moment yang seharusnya di gunakan untuk *quality time* bersama istri dan anaknya. Hal itu dapat mengganggu

konsentrasinya dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi kurang maksimal.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rejeki (2013) menyatakan bahwa *working family conflict* mempunyai pengaruh negatif terhadap *employee performance*. Susijawati (2017) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara langsung konflik peran ganda, disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Gunung Jati Kota Cirebon

Perawat selain bertanggung jawab terhadap pekerjaan juga bertanggung jawab terhadap keluarga. Perawat yang sudah menikah dan sudah memiliki anak mempunyai peran dan tanggung jawab yang lebih besar daripada perawat yang belum menikah. Selain berperan di dalam keluarga, perawat tersebut juga berperan besar di dalam karirnya sehingga seringkali perawat mengalami konflik peran ganda karena tidak mampu menyeimbangkan peran.

Menurut Frone, Russell&Cooper (1992) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, di mana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Menurut Greenhouse and Beutell (1985), mendefinisikan konflik peran ganda adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Konflik peran ganda ternyata tidak hanya di alami oleh

seorang wanita, pria pun juga bisa mengalami konflik peran ganda apabila tidak dapat menyeimbangkan antara urusan keluarga dan urusan pekerjaan.

Menurut Frone (1992) konflik peran ganda mempunyai dua dimensi. Konflik peran ganda yang **pertama** adalah konflik pekerjaan-keluarga menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga. Hal ini juga dialami oleh perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang misalnya terlalu sibuk dengan pekerjaan yang di sebabkan oleh tekanan kerja yang tinggi dan banyaknya tuntutan tugas mengakibatkan kurangnya kebersamaan keluarga. Tidak seimbang waktu yang diberikan oleh perawat untuk urusan keluarga dan pekerjaan dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau biasa disebut sebagai konflik peran ganda antara keluarga dan pekerjaan.

Konflik peran ganda yang di alami oleh karyawan yang **kedua** menurut Frone (1992) adalah konflik keluarga-pekerjaan yang menjelaskan bahwa tuntutan waktu untuk urusan rumah dalam hal mengurus dan membina keluarga secara baik dan ketegangan yang dihasilkan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab sebagai karyawan. Begitupun juga dengan perawat Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang, adanya perasaan bersalah sebagai orang tua yang kurang bisa mengawasi buah hatinya, kurang mendapatkan dukungan dari pasangan, tidak bisa selalu ada saat dibutuhkan oleh keluarga sehingga dapat mengganggu konsentrasi saat bekerja dan tidak bisa menunjukkan performa kerja yang maksimal.

Kondisi tersebut sering memicu terjadinya konflik-konflik yang terjadi dalam kehidupan, jika tidak ditangani secara tepat dan bijaksana akan menimbulkan dampak yang sangat berarti bagi usaha pencapaian tujuan rumah sakit, salah satunya adalah rendahnya kinerja perawat secara keseluruhan akan mempengaruhi produktivitas rumah sakit. Tidak hanya itu saja yang ditimbulkan oleh konflik yang tidak ditangani secara serius, dapat pula berakibat langsung pada diri perawat, karena mereka dalam keadaan serba salah sehingga mengalami tekanan psikis.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul "PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP KINERJA PERAWAT Studi Pada Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah *work-family conflict* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat?
2. Apakah *family-work conflict* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**



Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data dan secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *family-work conflict* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

##### 1.4.2 Manfaat praktis

- Menambah masukan bagi organisasi terkait dengan bidang Sumber Daya Manusia khususnya masalah konflik peran ganda dan kinerja perawat rumah sakit, hal tersebut sangat berguna dalam proses pengambilan keputusan bagi manajemen.
- Melalui penelitian ini maka karyawan di harapkan memberikan kontribusi yang berharga untuk meminimalkan konflik peran ganda dan kinerja perawat yang pada akhirnya dapat menguntungkan perawat.