

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman tatanan kehidupan dan perilaku sesama manusia kian berubah, sehingga tuntutan dan kebutuhan manusia juga bergeser. Perkembangan jaman ini menuntut penyedia barang dan pelayanan untuk tetap bias mengikuti tuntutan dan kebutuhan yang bergeser tadi, salah satu penyedia kebutuhan manusia adalah organisasi. Organisasi harus peka dan responsif dalam menghadapi perkembangan dan perubahan yang ada.

Instansi kesehatan adalah instansi pelayanan kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan, pemulihan, dan pengobatan masyarakat oleh perseorangan maupun kelompok (Bahiyah dan Sejati, 2012). Instansi kesehatan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh dan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal pada masyarakat. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan mengoptimalkan peranan komponen-komponen dasar perusahaan. Ada lima komponen dasar sebuah instansi yaitu terdiri dari alam, modal, sumber daya manusia, teknologi, dan keahlian. Kelima komponen dasar tersebut saling terkait dan tidak berdiri sendiri karena harus saling mendukung antara satu dengan yang lainnya demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Komponen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal paling penting karena manusia adalah penggerak segala aktivitas yang ada pada perusahaan dan kemampuan SDM dapat terus dikembangkan (Hasibuan, 2016). Pada

suatu perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia merupakan aktivitas berat yang terus berkembang. Sebab, manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap perusahaan. Suatu perusahaan yang mengalami perkembangan usaha diharapkan mampu menciptakan kinerja karyawan yang tinggi karena tingkat keberhasilan suatu instansi ditentukan oleh tingkat kinerja perusahaan. Sebab itu, kinerja kerja di suatu instansi kesehatan juga menjadi penting (Sejati, Bahiyah, 2012). Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja merupakan penampilan kerja karyawan dan taraf potensi karyawan dalam upaya mengembangkan diri untuk kepentingan perusahaan dan organisasi. Usaha untuk mencapai kinerja yang baik merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang (Martoyo, 2010). Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, pencapaian kinerja yang baik dapat diketahui dengan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh para karyawan atau pegawai melalui peran pemimpin yang cakap dalam memimpin instansi tersebut. Seorang pemimpin dalam kepemimpinannya harus juga dapat menyatukan berbagai keahlian, pengalaman, kepribadian, dan motivasi setiap individu yang dipimpinnya sehingga faktor kepemimpinan di suatu instansi kesehatan juga menjadi penting.

Karakter utama dalam seorang pemimpin adalah jiwa yang bersedia melayani atau yang disebut Kepemimpinan Melayani (Servant Leadership). Kepemimpinan Melayani, yaitu menekankan pada kemampuan seorang pemimpin dalam memberikan pelayanan dan dari pelayanannya dapat memberikan pengaruh positif kepada anggotanya tanpa ada rasa takut atau

segi (Vondey Michelle, 2010). Menurut Neuschel (2008), Orientasi dalam kepemimpinan adalah bukan untuk kepentingan pribadi maupun golongannya melainkan kepentingan organisasi dan kepentingan mereka yang dipimpinnya. Pemimpin yang melayani memiliki perhatian kepada mereka yang dipimpinnya. Perhatian tersebut terwujud dalam bentuk kepedulian akan kebutuhan, kepentingan, impian dan harapan dari mereka yang dipimpinnya. Dalam penelitian Mazarei et al (2013) mengatakan bahwa teori Servant Leadership sebagai gaya etis yang efektif dalam kepemimpinan dan manajemen serta sangat penting di antara beberapa gaya kepemimpinan dan bisa dianggap sebagai salah satu gaya yang ideal dalam menghasilkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan.

Bentuk kepemimpinan itu terdiri dari banyak jenis yaitu: autocratic leadership, charismatic leadership, dan servant leadership. Dari ketiga jenis kepemimpinan ini, yang paling efektif bagi karyawan ialah servant leadership. Dalam kepemimpinan perusahaan ini berfokus pada servant leadership. Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang didasari rasa kepedulian untuk melayani orang lain. (Heidjrahman, 2012) Menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan seseorang manajer berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Servant leadership didefinisikan sebagai sebuah gaya kepemimpinan yang melayani para karyawannya. Ia akan menempatkan kebutuhan pengikutnya sebagai prioritas utama dan memperlakukan bawahan sebagai rekan kerja (Greenleaf, 1970). Selain faktor kepemimpinan, disiplin kerja

juga menjadi salah satu hal yang penting di dalam suatu instansi. Menurut Sutrisno (2016:89), disiplin kerja merupakan suatu sikap, perilaku yang dilakukan secara sukarela dan penuh kesadaran serta keadaan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin kerja juga berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas tugas pekerjaan di instansi kesehatan. Hal tersebut dapat digambarkan, apabila suatu instansi tidak mengutamakan disiplin kerja maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak akan maksimal sehingga dapat menimbulkan kekecewaan dari masyarakat. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi hal yang mendasar atau penting dalam peran sumber daya manusia, terutama di instansi kesehatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Pandji (2016: 11), bahwa disiplin kerja merupakan hal esensial di dunia kerja yang juga berpengaruh dalam memberikan status suatu instansi dari masyarakat.

Penerapan disiplin kerja yang baik akan menjadikan perusahaan atau instansi pemerintah mempunyai kinerja yang maksimal dan efektivitas dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Rumah Sakit Aisiyah Bojonegoro adalah instansi pemerintah yang beroperasi dalam pengelolaan sumber daya yang bergerak dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Suatu instansi akan tersendat dalam kegiatan operasionalnya apabila tanpa peran aktif dari sumber daya manusianya meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan tergolong canggih. Sebab, sifat dari peralatan canggih tersebut hanya sebagai pendukung dari setiap aktivitas instansi.

Rumah Sakit merupakan organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, yang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional. Salah satu pelayanan jasa yang bergerak dibidang kesehatan Rumah sakit adalah organisasi unik, karena berbaur antara padat teknologi, padat karya dan padat modal, sehingga pengelolaan rumah sakit menjadi disiplin ilmu tersendiri yang menghasilkan dua hal sekaligus, yaitu teknologi dan perilaku manusia di dalam organisasi (Purnamasari & Kapalawi, 2013). Salah satu tolak ukur mendapatkan pelayanan berkualitas di rumah sakit seperti yang disampaikan oleh Garvin adalah tercapainya kinerja sumber daya manusia rumah sakit serta sebagai tolak ukur kinerja sumber daya manusia rumah sakit khususnya bidang keperawatan. (Fallis, 2013).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering dan lama berinteraksi dengan klien. Sebagai profesi yang paling banyak berhubungan dengan pasien perawat memegang kunci penting dalam memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien kepada dokter untuk di ambil langkah penanganan lebih lanjut (Fallis, 2013). Maka dari itu sangat dibutuhkan sumber daya manusia di rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Dalam era globalisasi saat ini banyak persaingan dalam pelayanan kesehatan karena itu perlu peningkatan mutu pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Seperti halnya yang terjadi di Bojonegoro, saat ini terdapat delapan rumah sakit yang siap

memberikan pelayanan ke pada masyarakat di bidang kesehatan. Banyaknya rumah sakit yang ada di Bojonegoro membuat persaingan dalam pelayanan kesehatan menjadi tinggi. Diantara delapan rumah sakit yang ada di Bojonegoro, salah satunya adalah Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro. Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro adalah rumah sakit umum (RSU) milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Sebagai rumah sakit yang masih tergolong baru jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya di Bojonegoro, maka untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain maka mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro harus terus ditingkatkan salah satunya dengan meningkatkan kinerja perawat. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi beberapa faktor, faktor yang paling menonjol adalah sumber daya manusia. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif adalah sumber daya manusia dengan kualitas tinggi, profesional serta sesuai fungsi dan tugasnya masing-masing.

Kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan harus didasari oleh kemampuan yang tinggi sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas (Yani et al., 2019). Namun beberapa penelitian menunjukkan kondisi yang berbeda, dimana kinerja perawat di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meher & Rochadi (2021) menyimpulkan bahwa kinerja perawat di ruang rawat inap RS Raskita masih tergolong kurang baik (52,5%). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Tulasi (2021)

menunjukkan kinerja perawat di RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dalam kinerja kerja kurang (55,1%) dan kinerja kerja baik (45,9%). Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro adalah salah satu rumah sakit umum yang berada di Kabupaten Bojonegoro. Sebagai rumah sakit yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, rumah sakit Aisyiyah harus senantiasa menjaga mutu pelayanan yang diberikan agar tetap memperoleh pasar dan mempertahankan produktivitas. rumah sakit Aisyiyah menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang terbagi menjadi beberapa instalasi, diantaranya instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan instalasi gawat darurat.

Kinerja perawat yang buruk akan berdampak pada menurunnya pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan oleh masyarakat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga penjualan perusahaan akan menurun dan laba rumah sakit akan menurun. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018-2021 pada rumah sakit Aisyah Bojonegoro diketahui bahwa meskipun terjadi peningkatan pasien selama masa pandemi Covid 19, namun terjadi penurunan pada beberapa instalasi rawat jalan di rumah sakit Aisyah Bojonegoro dalam rentang tahun 2018-2020. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit Aisyiyah Bojonegoro kurang optimal jika dilihat dari penurunan jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan dengan melakukan wawancara pada 10 orang perawat di dapatkan hasil bahwa (1) 60% responden sering terlambat dalam bekerja, (2) 50% responden menyatakan bahwa mereka

pernah tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perawat di rumah sakit Aisyah Bojonegoro masih rendah. Dalam hal ini, rendahnya kinerja perawat di rumah sakit Aisyiyah Bojonegoro dapat menyebabkan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dirasa kurang berkualitas kepada pasien.

Meskipun telah banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang topik pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, baik pada konteks Indonesia maupun di luar Indonesia, namun penelitian yang terkait dengan *Servant Leadership* dirasa masih kurang mendapat perhatian (Afriyanti et al., 2020). Gaya kepemimpinan *Servant Leadership* belum terlalu mendapat perhatian khusus karena *Servant Leadership* belum terlalu umum dipakai pada perusahaan-perusahaan, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang profit oriented. *Servant Leadership* masih dipakai sebagai alternatif gaya seorang pemimpin untuk menciptakan motivasi kinerja pada karyawannya (Handoyo, 2010).

Berdasarkan uraian diatas, maka pentingnya dilakukan penelitian tentang pengaruh *Servant Leadership* dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *Servant Leadership* dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
2. Apakah terdapat pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
3. Apakah pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah berkaitan erat dengan identifikasi masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja diatas, maka faktor yang mempengaruhi kinerja pada penelitian ini adalah faktor kepemimpinan dan disiplin kerja. Objek (sasaran) pada penelitian ini adalah perawat rawat inap, serta wilayah (lokasi) dilakukan penelitian ini adalah pada Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

D. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi gambaran *Servant Leadership* di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
- b. Mengidentifikasi gambaran disiplin kerja di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

- c. Menganalisis pengaruh *Servant Leadership* dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada beberapa pihak, baik kontribusi teoritis maupun kontribusi praktis. Manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia khususnya terkait dengan *Servant Leadership*, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi para pemimpin rumah sakit untuk menentukan kebijakan di bidang manajemen sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.