

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Menurut data rekapitulasi yang diperoleh BPPSDMK (Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan) per Desember 2016, dengan total fasilitas kesehatan sebanyak 15,263 di seluruh Indonesia, sumber daya manusia yang didayagunakan mencapai 1.000.780 orang. Sebanyak 601.228 diantaranya adalah 6 tenaga kesehatan medis (dokter umum, dokter spesialis, dan dokter gigi), paramedic (bidan dan perawat), dan tenaga farmasi. Dari 6 tenaga kesehatan (nakes) tersebut, jumlah tenaga perawat adalah yang terbesar mencapai 49% (296.876 orang), disusul bidan 27% (163.451 orang), dan dokter spesialis 8% (48.367 orang). Perawat memang mendominasi jumlah tenaga kerja di sebuah rumah sakit sehingga harus dikelola dengan baik (Kadir dkk, 2017). Menurut Mahmoud dan El-Sayed (2016) Perawat memiliki keterlibatan besar dalam aspek perawatan karena jumlahnya yang mayoritas sehingga kinerja perawat menjadi penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Industri jasa kesehatan berada dalam lingkungan yang dinamis, ambigu, dan berubah-ubah. Hal ini menyebabkan pelaku industri jasa kesehatan harus meningkatkan kinerjanya untuk mempertahankan keunggulan kompetitif yang dimiliki. Kinerja industri jasa kesehatan erat kaitannya dengan bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, salah satunya adalah asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Dalam meningkatkan kualitas perawatan kesehatan, maka perawat perlu dikelola karena perawat memiliki

keterlibatan besar dalam perawatan pasien.

Dalam industri rumah sakit, perawat adalah “*the backbone of the medical system*” mengingat bahwa mereka berada pada garis awal perawatan pasien (Chen dkk, 2009). Tappen (1998) menyatakan bahwa perawat berperan aktif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan dan memiliki kontribusi dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kesehatan untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan. Pekerjaan sebagai seorang perawat merupakan suatu pekerjaan berdasarkan panggilan jiwa dan atas dasar kemanusiaan. Para perawat dalam rutinitasnya hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi , sehingga setiap memberikan perawatan kepada pasien dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang setulus hati. Namun pada kenyataannya , masih saja terdapat stigma negative yang berkembang menyatakan bahwa para perawat itu “tidak ramah”, “pemarah”, “tidak sepenuh hati”, dan stigma-stigma negative lainnya namun stigma negative tersebut akan mampu dihilangkan jika perawat mampu memberikan perawatan kesehatan yang ramah dan sepenuh hati sesuai dengan harapan pasien. Perawat mampu melakukan perawatan kesehatan sesuai dengan harapan pasien jika mereka memiliki *engagement* yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Hayburst, dkk. (2004) dalam Wu, dkk. (2012) menyebutkan jika seorang perawat tidak memiliki perasaan *engage* yang kuat pada profesinya, maka sulit bagi mereka untuk terus melayani sehingga akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada pasien. Dalam menangani asuhan keperawatan, seorang perawat sering dihadapkan pada kondisi pasien sakit bahkan meninggal dan

mereka dituntut untuk mampu menghibur baik pasien maupun keluarga pasien. Selain itu, perawat dituntut untuk tetap optimis dan bersikap positif dalam menjalankan tugasnya (Wang dan Chang, 2016). Oleh karena itu, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tuntutan pekerjaan tersebut maka perawat harus melibatkan sikap positif dalam bentuk *work engagement*. Seseorang yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja terbaik mereka, hal ini karena orang tersebut menikmati pekerjaan yang mereka lakukan (Bakker and Leiter, 2011). Smulder (dalam Schaufeli, 2011) menyatakan bahwa perawat merupakan pekerjaan yang menuntut *work engagement* yang tinggi selain guru dan *entrepreneur*. Perawat yang adaptif dengan perubahan adalah perawat yang bertindak proaktif, berinisiatif, mampu melaksanakan tanggung jawab, dan berkomitmen untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dimana hal ini disebut dengan *work engagement* (Garcia dkk, 2016).

Perawat merupakan sumber daya yang penting dalam kegiatan promotif, kuratif dan preventif dimana kinerja dari perawat tersebut memiliki implikasi bagi hasil kesehatan pasien. Berdasarkan Mahmoud dan El Sayed (2017). Salah satu faktor yang mampu meningkatkan kinerja perawat adalah penerapan *high performance work system* (HPWS). Studi terkait rumah sakit 'magnet' telah menunjukkan hubungan positif antara aspek HPWS dan kinerja klinis (Mahmoud dan El Sayed, 2017). HPWS dirasa mampu meningkatkan kinerja organisasi termasuk peningkatan kualitas dan efisiensi terhadap perawatan kesehatan. Hal inilah yang membuat HPWS semakin diminati pada jasa perawatan kesehatan khususnya untuk perawat (Mahmoud dan El Sayed, 2017). HPWS mampu

meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan komitmen perawat melalui informasi dan kebijakan yang diperlukan untuk memanfaatkan keterampilan perawat agar dapat melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif .

Penerapan *high performance work system* (HPWS) mampu menjaga dan meningkatkan kinerja serta mengurangi kendala yang berkaitan dengan efektifitas (Mahmoud dan El Sayed, 2017). Hubungan antara manajemen sumber daya manusia dan kinerja seseorang telah difokuskan secara khusus pada *high performance work system* (HPWS) yang berkontribusi besar terhadap efektifitas organisasi (Kim,Wright, dan Su 2010; Subramony, 2009; Sun, Arye, dan Law, 2007; Townsend, 2011). HPWS didefinisikan sebagai praktik manajemen sumber daya manusia yang didesain untuk menarik sumber daya manusia di perusahaan untuk mengembangkan *skill*, komitmen, dan produktivitas (Datta, Guthrie, & Wright, 2005; pg.135).

Perawat merupakan profesi yang dituntut secara fisik dan mental (Olofsson dkk, 2003). Sifat pekerjaan perawat melibatkan perawatan pasien dan keluarganya, kematian, dan situasi berkebabung dimana perawat harus tetap menawarkan kenyamanan dan dukungan pada saat melalui masa-masa sulit tersebut serta berbagi kebahagiaan kepada pasien dan keluarganya (Sherman, 2004). Berdasarkan hal tersebut, maka perawat yang bahagia akan lebih mampu melakukan tuntutan pekerjaannya sehingga asuhan keperawatan yang dilakukan akan lebih baik. *Well being* merupakan sebuah definisi luas tentang kebahagiaan (Ryan and Deci, 2001;Waterman, 1993) serta merepresentasikan kepuasan hidup seseorang dan pengaruh positif yang muncul (Lu, 2001). The Royal College of

Nursing (2003) menyatakan bahwa Rumah Sakit memiliki kewajiban untuk memastikan *well-being* bagi anggota perawatnya.

Beberapa penelitian mengemukakan bahwa orang yang bahagia akan lebih terlibat dalam pekerjaan dan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi (Cambré dkk., 2012; Diener, 2000; Harrison dkk., 2006; Seligman and Csikszentmihalyi, 2000; Taris and Schreurs, 2009). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa orang-orang dengan *psychological well-being* yang tinggi akan cenderung memberikan upaya yang lebih dalam mencapai tujuan (Schaufeli dkk., 2008). Dalam *Fortune's Annual list of the "100 Best Companies To Work For* (Grant dkk, 2007), *The American Psychological Association* (2014), dan *The Great Place To Work Institute* (2014) mengindikasikan bahwa perusahaan menganggap penting untuk membuat karyawannya bahagia sehingga mereka dapat memberikan upaya lebih dalam pekerjaannya.

Selain *psychological well being*, seseorang yang puas dan termotivasi akan sangat penting dan merupakan factor kunci dalam kesuksesan sebuah bisnis (Cullibrdck, 2018). Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan di bidang keperawatan (Maqbali, 2015). *Job satisfaction* menjadi penting bagi perawat karena perawat dengan *job satisfaction* yang tinggi akan berpengaruh pada pelayanannya terhadap pasien (Lin, dkk., 2007). Pada hakikatnya, perawat yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih memberikan kontribusi dan upaya dalam pekerjaan mereka. Ketika perawat merasa tidak puas dengan pekerjaannya , maka hal

tersebut dapat menurunkan kualitas perawatan pasien yang nantinya dapat menimbulkan biaya yang tinggi (Maqballi, 2015). Ditambah lagi dengan perawat memiliki peranan penting di rumah sakit, maka sangat penting menjaga agar perawat tetap merasa puas dan termotivasi (Maqballi, 2015).

Coomber dan Barribal (2007), menyatakan bahwa *job satisfaction* dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi niat seseorang untuk tetap dalam posisinya. Robbins and Judge (2009) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi karakteristik-karakteristik pekerjaan tersebut. Selain itu, Noe, dkk (2006) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai perasaan yang menyenangkan sebagai hasil dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi nilai-nilai pekerjaan yang penting. Selanjutnya Kinicki and Kreitner (2005) mendefinisikan *job satisfaction* sebagai respon sikap atau emosi terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang.

Studi kasus pada penelitian ini akan dilakukan pada perawat rawat inap di Rumah Sakit Lavalette yang terletak di Kota Malang . Rumah Sakit Lavalette sudah berdiri sejak tahun 1918 sehingga merupakan salah satu rumah sakit yang dikenal di Kota Malang. Rumah Sakit Lavalette menyadari bahwa adanya persaingan bisnis yang kompetitif menuntut sebuah rumah sakit harus melakukan perbaikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang berobat. Salah satu upaya peningkatan pelayanan kesehatan tersebut adalah memberikan pelayanan medis yang optimal, khususnya pelayanan asuhan keperawatan..

Berdasarkan Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma dan Bakker (2002) *work engagement* merupakan positif, yang berhubungan dengan keadaan

pikiran yang ditandai dengan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan terhadap pekerjaan). *Vigor* ditandai dengan tingginya tingkat energi dan ketahanan mental seseorang dalam bekerja, kemauan untuk memberikan usaha lebih dalam pekerjaannya, serta ketekunan dalam bekerja meskipun sedang mengalami kesulitan. *Dedication* ditandai dengan rasa antusias, inspirasi, bangga, dan tantangan. *Absorption* ditandai dengan merasa waktu berlalu dengan sangat cepat dan sulit untuk memisahkan diri dari pekerjaan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa perawat yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan memberikan seluruh upayanya untuk melaksanakan tugasnya dengan baik apapun kondisinya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Lavalette perlu melihat bagaimana *work engagement* perawat di Rumah Sakit Lavalette agar mampu bekerja dengan empati dalam menjalankan asuhan keperawatan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa HPWS dianggap mampu meningkatkan *work engagement* perawat sesuai dengan tujuan Rumah Sakit Lavalette melalui sistem sumber daya manusia. Peran perawat Rumah Sakit Lavalette tidak bisa terlepas dari sistem pengelolaan sumber daya perawat yang diterapkan. Rumah Sakit Lavalette perlu melihat apakah sistem yang dijalankan tersebut telah mampu berperan dalam memotivasi perawat yang pada akhirnya meningkatkan *work engagement* perawat.

Berdasarkan Isgor dan Haspolat (2016) *job satisfaction* dan *psychological well-being* sangat penting bagi karyawan terutama jika pekerjaan tersebut berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, hukum, teknik, dan agama.

terdapat dua hal yang perlu diperhatikan yaitu *job satisfaction* dan *psychological well being*. Perawat yang memiliki *job satisfaction* tinggi akan memiliki niat untuk tetap tinggal dalam pekerjaannya serta mampu melakukan asuhan keperawatan dengan baik. Demikian juga perawat dengan *psychological well being* yang tinggi akan cenderung memberikan upaya yang lebih dalam mencapai tujuan. Perawat yang bahagia dan puas dengan tempat kerja maupun pekerjaannya sendiri maka akan menunjukkan tingkat *work engagement* yang lebih tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka akan dilakukan penelitian di Rumah Sakit Lavalette untuk mengeksplorasi **Pengaruh *High Performance Work System* terhadap *work engagement* dengan mediasi *Psychological Well Being* dan *Job Satisfaction* pada Perawat RS Lavalette Malang**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* pada perawat di Rumah Sakit Lavalette?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* pada perawat di Rumah Sakit Lavalette dengan *psychological well-being* sebagai mediasi?

3. Apakah terdapat pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* pada perawat di Rumah Sakit Lavalette dengan *job satisfaction* sebagai mediasi?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Menganalisa pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* pada perawat di Rumah Sakit Lavalette
2. Menganalisa pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* dengan *job satisfaction* sebagai mediasi pada perawat Rumah Sakit Lavalette
3. Menganalisa pengaruh antara *high performance work system* terhadap *work engagement* dengan *psychological well-being* sebagai mediasi pada perawat Rumah Sakit Lavalette

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mempunyai manfaat untuk menambah teori terkait *High Performance Work System (HPWS)*, *Psychological Well Being*, *Job Satisfaction*, dan *work engagement*. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi yang belum ada pada teori sebelumnya. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi pada penelitian selanjutnya ataupun pembenaran teori lama yang masih relevan dengan keadaan saat ini, serta memperluas ilmu pengetahuan dengan beragam teori yang dihasilkan dari proses penelitian ini khususnya pengembangan

teori.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi aktifitas penyusunan strategi perusahaan dan pengembangan yang dilakukan terhadap jasa yang dihasilkan, serta dapat dijadikan sebagai masukan dalam penyusunan strategi sumber daya manusia di perusahaan khususnya yang berkaitan dengan strategi. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang dapat menciptakan keunggulan bersaing untuk perusahaan.

1.5 LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini bermaksud menguji pengaruh *high performance work system* (HPWS) terhadap *work engagement* dengan mediasi *psychological well-being* dan *job satisfaction* pada perawat di Rumah Sakit Lavalette. Jenis penelitian ini adalah survey dimana perawat nantinya akan diberikan kuesioner, Penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada bulan Mei – Juli 2019

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam rangka untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dilakukanlah penyusunan bab-bab tesis secara sistematis sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan beserta perumusan masalah dan tujuan, manfaat serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teori yang digunakan untuk membantu menganalisa rumusan masalah yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pengembangan kerangka teori yang sistematis berdasarkan literature. Hal ini menjadi dasar untuk merancang model konseptual untuk penelitian yang kemudian akan diuji lebih lanjut.

BAB IV GAMBARAN UMUM SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang subjek maupun objek penelitian.

BAB V HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan lebih lanjut sehingga menghasilkan kontribusi ilmiah seperti yang dikehendaki dalam penelitian ini.

BAB VI SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Bab ini berisi kesimpulan yang mampu menggambarkan penelitian secara jelas dan ringkas serta implikasi baik implikasi manajerial maupun teoritis.