

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi ini, kesadaran akan pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menjadikan hal tersebut sebagai satu kebutuhan dasar yang harus terpenuhi. Rumah sakit sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan, seperti yang diatur dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009, juga menghadapi berbagai perubahan sejak awal berdiri hingga saat ini.

Rumah Sakit merupakan sebuah organisasi yang khas karena memiliki unsur hirarkis pada berbagai profesi yang bekerja di rumah sakit. Setiap pegawai di rumah sakit menyadari betul hirarki ini, dan menyadari posisinya dalam hirarki tersebut. Para pegawai yang berada dalam jenjang lebih di bawah, misalnya perawat tidak tetap atau Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) merasa bahwa pendapat mereka tidak didengar dan menerima perlakuan kurang menyenangkan ketika mereka memberikan masukan kepada para perawat senior.

Dewasa ini, rumah sakit dihadapkan pada berbagai kondisi yang berbeda dengan beberapa dekade lalu. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi pun tidak luput dari perubahan. Sumber daya manusia yang bekerja di rumah sakit juga merasakan perubahan yang terjadi di lingkungan kerjanya, salah satunya adalah perawat. Perawat merupakan salah satu profesi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karena selama 24 jam perawat bertanggung jawab terhadap pasien. Jumlah perawat hampir 50% dari keseluruhan karyawan rumah sakit, disamping itu beban kerja dan tugasnya jauh lebih banyak dibanding tenaga lain.

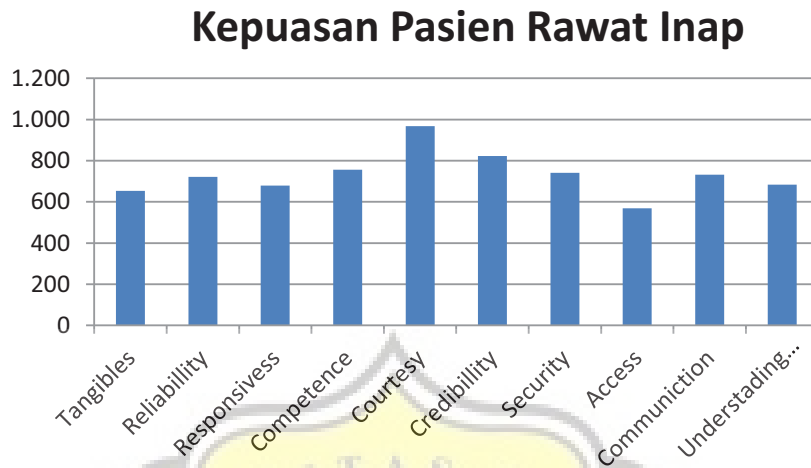
Berdasarkan hasil *survey* awal yang dilakukan terhadap 20 perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soeselo pada tanggal 28-30 maret 2017, ditemukan bahwa mereka merasakan beberapa perubahan kondisi dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Berbagai kondisi perubahan yang dirasakan oleh perawat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.
Kondisi Perubahan yang dirasakan oleh Perawat

No	Kondisi Perubahan	Frekuensi
1	Tuntutan pasien yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan	20
2	Jumlah pasien yang terus bertambah selama kurun waktu 3 tahun ini	20
3	Kebijakan pemerintah tentang pelayanan kesehatan (JKN)	19
4	Perbaikan di berbagai aspek (infrastruktur dan prosedur) oleh rumah sakit	18
5	Perkembangan teknologi keperawatan yang semakin canggih	15
6	Beban dan target kerja yang bertambah berat	12
7	Kompleksitas penyakit yang di derita pasien	8

Perubahan yang dirasakan paling besar oleh para perawat adalah sikap dari pasien dan jumlah pasien yang mengalami peningkatan. Sikap dari pasien ini ditunjukkan dengan adanya tuntutan dari pasien dan keluarga pasien yang menuntut pelayanan yang lebih baik. Pasien dan keluarganya saat ini dirasa oleh perawat cenderung kritis untuk menanyakan penyakit yang di derita dan menanyakan tindakan pengobatan apa saja yang akan didapatkan. Oleh karena itu, kemampuan perawat untuk menjelaskan tuntutan pasien sangat mutlak diperlukan.

Tuntutan-tuntutan pasien terhadap pelayanan yang lebih baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo sangat diperlukan demi tercapainya usaha yang dilakukan oleh seluruh pihak di rumah sakit, khususnya pada perawat. Kepuasan pasien juga berdampak pada akreditasi rumah sakit, pasien yang semakin puas dan berkurangnya komplain akan membuat RSUD dr. Soeselo memiliki penilaian yang baik. Berikut data kepuasan pelanggan dari bagian umum dan pelayanan pelanggan RSUD dr. Soeselo pada bulan Februari 2017:



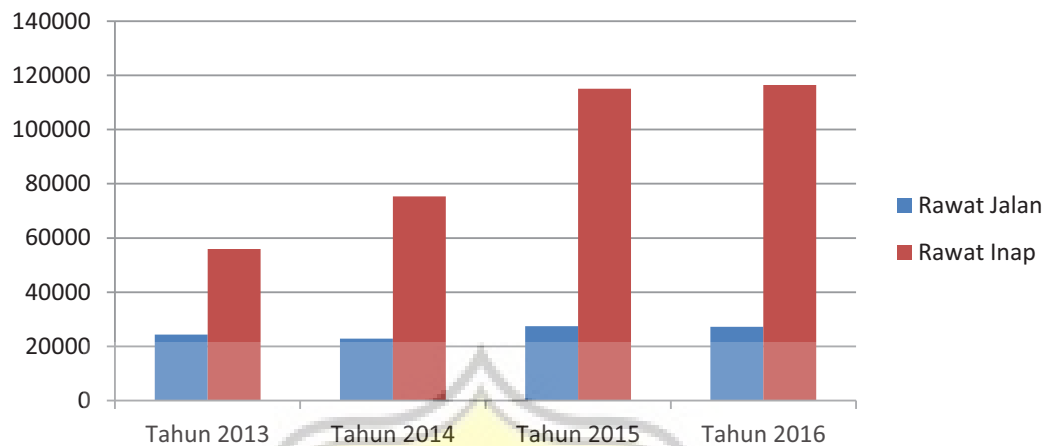
Gambar 1. Diagram Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Soeselo Febuari 2017. Sumber: Bagian Umum dan Pelayanan Pelanggan.

Berdasarkan gambar kepuasan pasien rawat inap di atas menunjukkan bahwa skor *access* terlihat lebih rendah dari skor lain, dan skor *courtesy* menunjukkan skor tertinggi daripada skor lain. Skor *courtesy* yaitu sikap yang ditunjukkan oleh pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien berupa informasi dan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini dapat tercapai dikarenakan perawat mampu menyesuaikan diri dengan baik terhadap situasi baru yang berdampak pada pelayanan yang maksimal kepada pasien. Akan tetapi, fakta yang ditemui saat dilapangan belum sesuai dengan skor yang ditunjukkan dalam diagram yang disajikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa orang pasien saat *survey* awal, menurut pasien, perawat dirasa masih belum menjelaskan informasi dan memberikan pelayanan dengan baik. Berdasarkan adanya

ketidaksesuaian antara fakta yang terjadi dilapangan dengan hasil kepuasan pasien, perlu ditinjau lebih lanjut bagaimana kemampuan perawat dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan.

Sedangkan *access* adalah kemudahan untuk ditemui atau dihubungi, dalam hal ini pasien merasa bahwa dokter sulit untuk ditemui oleh pasien. Fakta yang terjadi menunjukkan adanya situasi yang sulit dalam menemui atau berkomunikasi secara langsung dengan dokter. Hal ini membuat perawat kesulitan untuk memberikan pelayanan yang baik pada pasien karena kurangnya dukungan dari dokter yang merawat pasien tersebut.

Perubahan lain yang juga sangat dirasakan oleh perawat adalah adanya kebijakan pemerintah. Salah satu kebijakan pemerintah Indonesia dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat adalah menetapkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Adanya program JKN ini membuat masyarakat berani untuk memutuskan berobat ke rumah sakit, sehingga jumlah pasien di rumah sakit meningkat drastis semenjak diberlakukannya program JKN. Data peningkatan jumlah pasien dapat dilihat dalam gambar 2.



Gambar 2. Jumlah pasien RSUD dr. Soeselo tahun 2013-2016

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan perubahan dari dampak adanya program pemerintah, yaitu peningkatan jumlah pasien RSUD dr. Soeselo. Pasien yang memiliki kepesertaan BPJS akan berani berobat ke rumah sakit, hal ini dikarenakan biaya berobat sudah ditanggung oleh BPJS.

Perubahan-perubahan yang telah dipaparkan di atas adalah kondisi yang tidak terelakkan dan harus dihadapi oleh khususnya perawat. Dengan adanya perubahan yang dialami, perawat dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. *Adaptive performance* didefinisikan sebagai perubahan perilaku yang terjadi dalam rangka memenuhi tuntutan lingkungan, peristiwa, atau situasi yang baru (Pulakos, Arad, Donovan dan Plamondon, 2000), sehingga diharapkan perawat memiliki *Adaptive performance*.

Griffin, Neal dan Parker (2007) mengungkapkan bahwa *Adaptive performance* digunakan untuk menunjukkan kemampuan dalam mengatasi perubahan dan untuk mentransfer belajar dari satu tugas yaitu tuntutan pekerjaan yang bervariasi. *Adaptive performance* menurut Griffin dan Hesketh (2011), merupakan segi efektivitas yang mencerminkan dari *job performance*. Secara khusus, hal ini guna meningkatkan kompetensi dalam menanggapi perubahan persyaratan pekerjaan.

Adaptive performance yang akan ditampilkan setiap individu berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang dapat berperan dalam membentuk perilaku kerja individu salah satunya adalah lingkungan kerja (Boyatzis, 2008). Pengalaman seseorang atas lingkungan kerjanya terangkum dan membentuk persepsinya mengenai lingkungan kerjanya tersebut.

Cara bagaimana individu mempersepsikan lingkungan kerjanya digambarkan sebagai sebuah iklim (Glisson dan James, 2002). Iklim psikologis didefinisikan sebagai rangkuman deskripsi individu terhadap praktek yang berlangsung di organisasi, yang berpengaruh pada kinerja individu, kepuasan kerja, dan motivasi pegawai (Baltes, Ludmilla, Zhdanova dan Chistoper, 2009). Iklim psikologis mengacu pada persepsi individu dan interpretasinya terhadap lingkungan kerjanya yang mengakibatkan terjadinya interpretasi yang sangat subyektif dan bersifat pribadi terhadap situasi-situasi

yang memiliki makna secara psikologis (Kettinger, Li Davis dan Kettinger, 2015).

Individu dengan persepsi positif, yang menilai bahwa lingkungan kerjanya menyenangkan, diprediksi lebih terbuka terhadap perubahan dan bersedia menampilkan perilaku adaptif. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa individu akan bersedia mengambil peran dalam perubahan apabila ia mempersepsikan bahwa iklim kerjanya nyaman secara psikologis (Davenport, Jeanne dan Cantrel, 2004). Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Martin dan rekan-rekannya (2005) terhadap 799 pegawai rumah sakit dan 877 pegawai sektor pelayanan publik di Australia menunjukkan bahwa individu yang memiliki persepsi positif terhadap lingkungan kerjanya lebih dapat menghargai tuntutan perubahan dan mampu melakukan penyesuaian perilaku yang diharapkan (Martin, Jones dan Callan, 2005).

Adanya persepsi terhadap hirarki dan posisi dalam hirarki rumah sakit dapat memengaruhi sikapnya terhadap perubahan. Kondisi ini berpotensi membuat mereka, khususnya perawat kurang antusias untuk tampil dalam kolaborasi menyukseskan perubahan (Nembhard dan Edmondson, 2006). Kondisi-kondisi ini memperkuat dugaan bahwa iklim psikologis memiliki pengaruh terhadap munculnya *adaptive performance* khususnya pada profesi perawat.

Sociability merupakan faktor dari *adaptive performance* (Pulakos, Dorsey, dan White, 2006). *Sociability* yaitu bagaimana individu merasa

nyaman dalam situasi sosial, individu akan merasakan keramahan dan menikmati bertemu dengan orang lain. Sebagai individu yang berprofesi sebagai perawat, individu tersebut akan memiliki *sociability* yang baik karena ia harus dapat menikmati bertemu dengan orang lain. Apabila individu tidak memiliki *sociability* yang baik, pasien akan merasa bahwa perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Sikap *sociability* yang dimunculkan oleh perawat berhubungan erat dengan iklim psikologis (Burke, Borucki dan Kaufman, 2002). Perawat yang menyukai pekerjaannya akan menampilkan *sociability* yang baik pada pasien. Sehingga dapat diasumsikan bahwa perawat yang memiliki iklim psikologis yang baik diharapkan akan mampu menampilkan *adaptive performance*.

Dalam menghadapi berbagai tuntutan perubahan, selain iklim psikologis yang menjadi pengaruh perubahan, komitmen para perawat terhadap rumah sakit tempatnya bekerja diperkirakan juga menjadi salah satu sebab mereka bersedia melakukan penyesuaian diri dengan perubahan (Lee, Tan dan Javalgi, 2010). Meskipun belum ada penelitian yang menunjukkan pengaruh komitmen terhadap profesi pada *adaptive performance*, namun telah banyak penelitian yang menunjukkan pengaruh yang signifikan dari komitmen terhadap profesi pada kinerja secara umum.

Chang, Du dan Huang (2006) mengemukakan bahwa komitmen profesi merupakan sikap seseorang terhadap karirnya. Karyawan dengan

komitmen karir yang tinggi diindikasikan memiliki kebutuhan dan harapan yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, serta lebih termotivasi saat harapannya terpenuhi. Cohen dan Veled-Hecht (2008) berpendapat bahwa komitmen profesi adalah suatu kecintaan yang dibentuk oleh seorang individu pada profesinya. Komitmen profesi meliputi sesuatu yang dipercaya dan diterima yaitu tujuan dan nilai-nilai dari suatu profesi, keinginan untuk berada dalam profesi dan kesediaan untuk melakukan usaha sungguh-sungguh.

Komitmen profesi adalah sejauh mana individu sebagai anggota profesi mengidentifikasi profesi mereka dan mendukung nilai-nilai di dalamnya (Cohen, 2003). Pelayanan untuk pasien harus dilakukan dengan baik, hal ini dilakukan agar tidak terjadi komplain. Pentingnya pelayanan mengharuskan perawat untuk bersikap professional, tidak semena-mena dengan tugas karena harus sesuai dengan etika/tata cara sebagai seorang perawat. Oleh karena itu komitmen profesi yang berintikan loyalitas, tekad dan harapan seseorang diperlukan bagi individu yang berprofesi sebagai perawat.

Komitmen profesi diperlukan oleh setiap perawat, hal ini dikarenakan rumah sakit membutuhkan perawat yang professional untuk menangani pasien dengan keluhan yang berbeda-beda. Selain itu, pasien mengharapkan kecekatan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Individu yang memiliki komitmen tinggi terhadap profesi akan menunjukkan kebanggaan

terhadap profesinya sebagai perawat. Individu dengan komitmen profesi yang tinggi akan selalu serius menjalankan tugas sebagai perawat, tidak ingin pindah profesi dan mencintai profesi sebagai perawat. Individu yang memiliki kecintaan terhadap profesinya akan mampu menghadapi tantangan dan berupaya untuk mempelajari hal-hal baru untuk menampilkan kinerja yang diharapkan (Pulakos, Arad, Donovan dan Plamondon, 2000).

Achievement motivation merupakan salah satu faktor yang memengaruhi munculnya *adaptive performance* (Pulakos, dkk., 2006). *Achievement motivation* juga memiliki hubungan dengan komitmen profesi (Sudiatmi, 2012). Ketika individu sudah berkomitmen dengan profesi yang ia jalani, individu tersebut akan semakin menunjukkan semangatnya dalam bekerja. Sehingga ketika individu tersebut menunjukkan motivasi berprestasi dalam bekerja, individu tersebut diasumsikan akan mudah untuk melakukan *adaptive performance*.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa iklim psikologis memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku karyawan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan sehingga berdampak positif pada *job performance* individu (Biswas dan Varma, 2007). Semakin positif iklim psikologis yang dirasakan oleh subjek penelitian, maka akan semakin positif perilaku yang dimunculkan dan meningkatnya kepuasan kerja yang berpengaruh pada *job performance*. *Job performance* menurut Griffin

dan Hesketh (2011) merupakan cerminan segi efektifitas dari *adaptive performance*.

Perpaduan antara iklim psikologis dan komitmen terhadap profesi pada perawat diduga akan memiliki pengaruh yang kuat terhadap munculnya *adaptive performance* pada perawat. Dengan adanya identifikasi yang kuat dan keterlibatan mendalam pada organisasi rumah sakit tempatnya bekerja, serta keyakinan diri terhadap kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan, maka para perawat akan lebih mampu menyesuaikan perilaku mereka dengan tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungan kerjanya.

Penelitian ini memiliki keunikan yaitu pertama, masih jarang ditemui penelitian psikologi di Indonesia yang menggunakan variabel *adaptive performance*, komitmen profesi dan iklim psikologis. Kedua, perawat sebagai subjek penelitian sudah sering digunakan di berbagai penelitian lain, akan tetapi perawat di RSUD dr. Soeselo belum pernah diangkat sebagai subjek penelitian psikologi. Ketiga, penelitian ini dikatakan unik karena memberikan pemahaman baru dalam dunia psikologi industri organisasi terkait dengan variabel *adaptive performance*.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan antara iklim psikologis dan komitmen profesi dengan *adaptive performance* pada perawat di RSUD dr. Soeselo.

B. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hubungan antara iklim psikologis dan komitmen profesi dengan *adaptive performance* pada perawat di RSUD dr. Soeselo
2. Mengetahui hubungan antara iklim psikologis dengan *adaptive performance* pada perawat di RSUD dr. Soeselo.
3. Mengetahui hubungan antara komitmen profesi dengan *adaptive performance* pada perawat di RSUD dr. Soeselo.

C. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur pengetahuan dan salah satu sumber informasi dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya bidang psikologi industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis mampu memberikan masukan terhadap RSUD dr. Soeselo berkaitan dengan iklim psikologis, komitmen profesi dan *adaptive performance*. Sehingga, perawat mampu dalam menyesuaikan diri pada perubahan yang terjadi. Perawat juga diharapkan akan tetap bekerja dengan baik, fokus

menyelesaikan tanggung jawabnya, nyaman dengan lingkungan kerja dan bertahan di RSUD dr. Soeselo.

