

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting bagi sebuah perusahaan maupun instansi pemerintahan, salah satu sumber daya yang penting adalah manusia yang berkedudukan sebagai karyawan, buruh ataupun pekerja. Bagaimanapun majunya teknologi dewasa ini yang mampu menggantikan sebagian besar tenaga kerja manusia, namun masih banyak kegiatan yang tidak dapat menggunakan alat perlengkapan mekanis dan sepenuhnya otomatis tersebut. (Fathurahman & Ahman, 2020)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi perusahaan, oleh karenanya SDM perlu dikelola dan dibina sebaik mungkin, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehingga menghasilkan kinerja sesuai tujuan yang ditetapkan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh kinerja karyawannya. (Widyawati & Karwini., 2018)

Rumah sakit umum Haji Medan merupakan salah satu dari empat Rumah Sakit Haji di Indonesia yaitu Rumah Sakit Haji Jakarta, Rumah Sakit Haji Ujung Pandang, Rumah Sakit Haji Surabaya. Pembangunan keempat Rumah Sakit Haji di Indonesia merupakan bantuan dari Pemerintah Arab Saudi dalam upaya mengenang peristiwa terowongan Al-Muaisim Mina. (rsuhajimedan.sumutprov.go.id)

Seiring perjalanan waktu dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, rumah sakit umum Haji Medan terus mengedepankan pelayanan kesehatan. Sebagai salah satu rumah sakit yang berada di Provinsi Sumatera Utara, RSUD Haji Medan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan pelayanan prima kepada masyarakat. Upaya untuk menjadikan RSUD sebagai sentra pelayanan terbaik bagi masyarakat, kini terus dilakukan. ([rsuhajimedan.sumutprov.go.id](http://rsuhajimedan.sumutprov.go.id))

Muis et al., (2018) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Pendapat itu juga diperkuat oleh (Mangkunegara, 2014) dalam (Jufrizen & Lubis, 2020) yang berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja juga merupakan pencapaian yang diperoleh dari hasil keseluruhan aktivitas kerja yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai aspek individu. Untuk memperoleh kinerja karyawan yang maksimal, diperlukan individu yang memiliki keterampilan, kemampuan, dan tanggung jawab sebagai seorang karyawan. (Saripuddin & Handayani, 2017)

Berdasarkan pengamatan di lapangan diketahui bahwa kinerja perawat rumah sakit umum Haji Medan masih kurang optimal. Hal tersebut dapat ditunjukkan berdasarkan data kinerja rumah sakit umum Haji Medan, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Kinerja Rumah Sakit Umum Haji Medan**

| No. | Indikator Kinerja | Standar Depkes | Tahun 2020 |         | Tahun 2021 |         | Tahun 2022 |         |
|-----|-------------------|----------------|------------|---------|------------|---------|------------|---------|
|     |                   |                | Target     | Capaian | Target     | Capaian | Target     | Capaian |
| 1.  | BOR               | 60-85%         | 55%        | 46%     | 55%        | 40%     | 65%        | 67%     |
| 2.  | LOS               | 6-9 hari       | 6          | 4       | 6          | 5       | 5          | 4       |
| 3.  | IKM               |                |            |         | 80%        | 85%     | 85%        | 85,02%  |

Sumber : Rumah Sakit Umum Haji Medan

Dari Tabel 1.1 di atas, capaian kinerja IKU dapat dijelaskan berdasarkan Perubahan Indikator Kinerja Utama atas (IKU) Tahun 2020 - 2022, dan sesuai dengan apa yang diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2021 untuk mencapai Sasaran Strategis “Peningkatan Layanan Kesehatan Yang Berkualitas” sebagaimana yang menjadi indikator telah ditetapkan untuk target capaian dari IKU tahun 2020.

Pada tahun 2020 diketahui bahwa BOR pada target kinerja sebesar 55%. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh capaiannya sebesar 46%. Pada nilai BOR 46%, menunjukkan masih rendahnya pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit.

Pada tahun 2021 diketahui bahwa BOR pada target kinerja sebesar 55%. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh capaiannya sebesar 40%. Pada nilai BOR 40%, menunjukkan masih rendahnya pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit.

Pada tahun 2022 diketahui bahwa BOR pada target kinerja sebesar 65%. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh

capaiannya sebesar 67%. Pada nilai BOR 67%, menunjukkan adanya peningkatan pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit.

Nilai indikator BOR yang ideal sesuai dengan permenkes adalah antara 60-85%. Dengan melihat indikator BOR ini maka perlu adanya suatu sistem yang ideal untuk menyeimbangkan kualitas pelayanan medis, kepuasan pasien, keselamatan pasien, kesejahteraan petugas sehingga akan berpengaruh terhadap pendapatan bagi pihak fasilitas pelayanan kesehatan. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit.

Pada tahun 2020 diketahui bahwa LOS pada target kinerja dengan target kinerja 6 hari. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh capaian realisasinya sebesar 4 hari. Nilai LOS yang ideal adalah antara 6-9 hari. Pada nilai LOS 4 hari, menunjukkan tingkat efisiensi pelayanan yang masih rendah yang dipengaruhi oleh rendahnya mutu pelayanan.

Pada tahun 2021 diketahui bahwa LOS pada target kinerja dengan target kinerja 6 hari. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh capaian realisasinya sebesar 5 hari. Nilai LOS yang ideal adalah antara 6-9 hari. Pada nilai LOS 5 hari, menunjukkan tingkat efisiensi pelayanan yang masih rendah yang dipengaruhi oleh rendahnya mutu pelayanan.

Pada tahun 2022 diketahui bahwa LOS pada target kinerja dengan target kinerja 5 hari. Kemudian di akhir tahun diukur tingkat pencapaian target kinerja dan diperoleh capaian realisasinya sebesar 4 hari. Nilai LOS yang ideal adalah antara 6-9

hari. Pada nilai LOS 4 hari, menunjukkan tingkat efisiensi pelayanan yang masih rendah yang dipengaruhi oleh rendahnya mutu pelayanan.

Indikator ini digunakan untuk mengukur efisiensi pelayanan rawat inap yang tidak dapat dilakukan sendiri, tetapi harus bersama dengan interpretasi BOR dan TOI. Disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan.

Bila dilihat dari aspek medis semakin panjang nilai LOS maka bisa menunjukkan kinerja kualitas medis yang kurang baik karena pasien harus dirawat lebih lama. Namun secara aspek ekonomis, semakin panjang nilai LOS berarti semakin tinggi biaya yang nantinya yang harus dibayar oleh pasien, jadi perlu adanya keseimbangan antara sudut pandang medis dan ekonomis untuk menentukan nilai LOS yang ideal

Bila dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan di rumah sakit yaitu tingkat pemakaian sarana, mutu dan tingkat efisiensi pelayanan, belum sesuai dengan yang diharapkan.

Disamping itu, berikut ini adalah data kunjungan pasien rawat inap 2019 s/d 2022 :

**Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Rawat Inap**

| No. | URAIAN                      | JUMLAH (orang) |       |       |       |
|-----|-----------------------------|----------------|-------|-------|-------|
|     |                             | 2019           | 2020  | 2021  | 2022  |
| 1   | Pasien Awal                 | 113            | 90    | 41    | 14    |
| 2   | Pasien Masuk                | 9.441          | 5.451 | 5.891 | 9.848 |
| 3   | Jumlah Pasien Dirawat (1+2) | 9.554          | 5.541 | 5.932 | 9.862 |
| 4   | Pasien Keluar Hidup         | 8.865          | 5.016 | 5.131 | 8.918 |

|               |                            |               |               |               |               |
|---------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 5             | Pasien Keluar Meninggal    | 599           | 470           | 709           | 900           |
| 6             | Jumlah Pasien Keluar (4+5) | 9.464         | 5.488         | 5.840         | 9.818         |
| 7             | Pasien Akhir (3-6)         | 90            | 46            | 92            | 44            |
| <b>Jumlah</b> |                            | <b>42.681</b> | <b>38.126</b> | <b>23.636</b> | <b>39.404</b> |

Sumber : Rumah Sakit Umum Haji Medan

**Tabel 1.3 Kunjungan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan**

| No. | Uraian                  | Target dan Realisasi |        |
|-----|-------------------------|----------------------|--------|----------------------|--------|----------------------|--------|----------------------|--------|
|     |                         | 2019                 | 2019   | 2020                 | 2020   | 2021                 | 2021   | 2022                 | 2022   |
| 1.  | Pasien Masuk Rawat Inap | 10.000               | 9.441  | 7.500                | 5.451  | 7.500                | 5.891  | 7.500                | 9.848  |
| 2.  | Kunjungan Rawat Jalan   | 40.000               | 43.608 | 45.000               | 40.235 | 45.000               | 60.711 | 45.000               | 63.091 |

Sumber : Rumah Sakit Umum Haji Medan

Masih ditemukannya sebagian perawat yang memiliki kinerja kurang baik merupakan indikasi bahwa pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia di perusahaan masih belum maksimal (Sari & Hadijah, 2016)

Untuk memperoleh kinerja karyawan yang maksimal diperlukan individu yang memiliki keterampilan, kemampuan, dan tanggung jawab sebagai seorang karyawan (Saripuddin & Handayani, 2017)

Menurut Ary & Sriathi, (2019) “ salah satu faktor yang sangat berperan dalam menentukan kinerja karyawan adalah *locus of control*”. *Locus of control* menurut Tirtayasa et al., (2021) adalah “cara pandang atau kepercayaan yang dimiliki suatu individu bahwa segala sesuatu yang terjadi yang mempengaruhi dirinya merupakan hasil dari keputusan dan perbuatannya sendiri”.

*Locus of control* sendiri terdiri dari *locus of control* internal dan *locus of control* external. *Locus of control* internal memiliki dimensi suka bekerja keras, selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah, memiliki inisiatif yang tinggi, berusaha untuk berpikir dengan cara yang paling efektif, dan selalu meyakini bahwa diperlukan usaha agar bisa berhasil. Sementara *locus of control* external memiliki dimensi kurang suka berusaha karena kepercayaan bahwa faktor luar yang mengontrol, mudah menyerah, mempunyai persepsi bahwa hanya ada sedikit hubungan antara usaha dan kesuksesan, kurang mencari informasi, lebih mudah dipengaruhi, dan bergantung pada orang lain (Tirtayasa et al., 2021)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa perawat rumah sakit, diketahui masih terdapat beberapa perawat yang memiliki *locus of control* internal yang rendah. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya perawat yang kurang memiliki inisiatif untuk mengambil tanggung jawab rekan kerjanya disaat rekan kerjanya sedang tidak berada ditempat atau sedang melakukan kesibukan lain. Kurangnya inisiatif tersebut terjadi karena perawat merasa hal tersebut bukan berada dibawah pengawasan dan tanggung jawabnya, serta adanya beban kerja yang dimilikinya juga membuatnya tidak memiliki inisiatif untuk mengambil alih pekerjaan perawat lain.

Selain itu, permasalahan *locus of control* ini juga terlihat dari adanya perawat yang menyampaikan keluhan bahwa tugas yang diberikan kepadanya adalah diluar tanggung jawab jabatannya. Padahal tugas tersebut sudah sesuai dengan jabatan perawat tersebut. Dimana hal itu diduga bahwa perawat yang mengeluhkan pekerjaannya tersebut kurang memiliki pengendalian diri yang baik sehingga tidak mampu mencari solusi atas permasalahannya dan malah menjadikan beban kerja yang diberikan sebagai penyebab masalah yang dihadapi.

Temuan mengenai kondisi *locus of control* kemudian diperkuat dengan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendistribusikan angket pra survey. Angket pra survey ini berisi pernyataan yang dirancang dan disesuaikan dengan indikator-indikator *locus of control* yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian diri (*locus of control*) yang dimiliki oleh perawat rumah sakit Haji Medan. Berdasarkan hasil pra survey pada aspek *locus of control*, beberapa permasalahan yang muncul dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini.

**Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra Survey terhadap Locus of Control Perawat Rumah Sakit Umum Haji Medan**

| No. | Indikator     | Pernyataan   | Respon |              |
|-----|---------------|--|--------|--------------|
|     |               |  | Setuju | Tidak Setuju |
| 1.  | Pekerja keras | Saya sering bekerja lembur diluar jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan. | 33%    | 67%          |

(Lanjutan)

Hasil Kuesioner Pra Survey terhadap *Locus of Control* Perawat Rumah Sakit  
Umum Haji Medan

| No. | Indikator                         | Pernyataan   | Respon |              |
|-----|-----------------------------------|--|--------|--------------|
|     |                                   |  | Setuju | Tidak Setuju |
| 2.  | Pemecahan masalah                 | Saya selalu dapat dengan cepat menemukan solusi pada setiap masalah yang berhubungan dengan pasien atau proses perawatan | 43%    | 57%          |
| 3.  | Memiliki inisiatif tinggi         | Saya sering mengambil peran rekan kerja dalam tim perawatan saat bertugas  | 27%    | 73%          |
| 4.  | Berpikir efektif                  | Saya selalu membuat target tujuan untuk kedepannya dan selalu berhasil mencapai target tujuan tersebut                   | 37%    | 63%          |
| 5.  | Usaha berdampak pada keberhasilan | Saat melaksanakan tugas, saya selalu mengupayakan yang terbaik dan selalu mencapai keberhasilan atas usaha tersebut      | 40%    | 60%          |

Permasalahan yang ditemui pada aspek *locus of control* perawat dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sebanyak 67% (20 orang perawat) menyatakan tidak sering bekerja lembur diluar jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan mereka;

2. Sebanyak 57% (17 orang perawat) menyatakan bahwa mereka tidak selalu dapat dengan cepat menemukan solusi pada masalah yang berhubungan dengan pasien atau proses perawatan apabila terjadi masalah;
3. Sebanyak 73% (22 orang perawat) menyatakan bahwa mereka tidak sering mengambil peran rekan kerja lain dalam tim perawatan saat mereka sedang melaksanakan tugas;
4. Sebanyak 63% (19 orang perawat), menyatakan bahwa mereka membuat target tujuan tetapi tidak selalu berhasil mencapai target tujuan tersebut dan;
5. Sebanyak 60% (18 orang perawat) yang mengaku bahwa saat melaksanakan tugas, mereka selalu mengupayakan yang terbaik dan tetapi hasil yang diharapkan kadang-kadang tidak sesuai dengan usaha yang sudah mereka berikan, dikarenakan adanya faktor lain..

Berdasarkan hasil penelitian dalam Ary & Sriathi, (2019) “baik *external locus of control* maupun *internal locus of control* sama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan”. Hal ini didukung dengan penelitian dari Yusnaena & Salmi Hayati (2018) “bahwa *locus of control* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu”. Menurut (Masruroh, 2020) bahwa *locus of control* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Jika *locus of control* dilakukan dengan baik maka kinerja pegawai akan meningkat.

*Locus of control* dikatakan dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena merupakan aspek kepribadian yang dapat mengacu pada perilaku individu yang dapat memutuskan seseorang untuk berpikir dan juga bertindak. Variabel *locus of control*

kerap dikaitkan dengan kinerja. Dikatakan bahwa *locus of control* penting karena kontrol atas tindakan seseorang dapat diukur dari kemampuannya untuk mengontrol suatu peristiwa yang terjadi pada dirinya. (Robbins dkk , 2017)

Faktor lain yang dapat memberi pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai pada suatu perusahaan maupun organisasi selain *locus of control* diantaranya adalah kompetensi.

Menurut Spencer dalam Ariyanti & Sahputra (2020) kompetensi adalah suatu karakter atau ciri yang terlihat dari seseorang dan menjadikannya pola buat berpikir dan bersikap pada segala hal dan dalam periode yang panjang.

Menurut (Edison, et.,al 2016) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal- hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Menurut (Ataunur & Ariyanto, 2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

Berdasarkan pengamatan di lapangan diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan pada kompetensi perawat di rumah sakit umum Haji Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari temuan mengenai permasalahan kompetensi perawat pada saat menyelesaikan tiap-tiap permasalahan yang terdapat pada pasien. Dimana diketahui bahwa tidak semua permasalahan pada setiap pasien dapat terselesaikan dengan keahlian maupun keterampilan yang dimiliki. Beberapa keahlian atau

keterampilan yang dimiliki perawat tidak seluruhnya dapat mengatasi permasalahan yang berbeda-beda pada setiap pasien yang berbeda pula. Berikut ini akan ditampilkan standar dan capaiannya dalam bentuk data dibawah ini :

**Tabel 1.5 Standar Kompetensi**

| No. | Indikator   | Standart      | Capaian SPM |        | Keterangan   |
|-----|---|---------------|-------------|--------|--|
|     |   |               | 2021        | 2022   |  |
| 1.  | Pemberi Pelayanan kegawatdaruratan yang bersertifikat     | 100 %         | 64,58%      | 75%    | Belum tercapai sesuai standar, karena adanya rotasi perawat  |
| 2.  | Kematian pasien < 24 jam                                  | $\leq 2/1000$ | 0,49%       | 0,01%  | Belum tercapai sesuai standar. Pasien datang dengan kondisi kritis, dan SDM belum keseluruhan mendapat pelatihan |
| 3.  | Pemberi pelayanan intensif                                | 100 %         | 80,33%      | 57,5%  | Belum tercapai sesuai standar karena adanya rotasi perawat dan pengganti belum dilatih                           |
| 4.  | Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam per tahun | $\geq 60\%$   | 0,06%       | 18,67% | Belum tercapai sesuai standar. Belum semua karyawan mendapat pelatihan   |

Dari tabel 1.5 diatas, antara tahun 2021 dan tahun 2022 ada peningkatan capaian namun untuk indikator masih ada yang belum memenuhi standar yang disebabkan karena masih kurangnya beberapa tenaga perawat belum mengikuti pelatihan sesuai

yang dipersyaratkan, seperti pelatihan kegawatdaruratan, pelatihan pelayanan intensif, serta adanya rotasi SDM.

Menurut (Suharsaputra 2010) dalam (Dwiyanti, Heryanda, & Susila, 2019) menjelaskan bahwa faktor kemampuan/kompetensi dapat mempengaruhi kinerja karena dengan kemampuan yang tinggi, maka kinerja pegawai pun akan tercapai. Sebaliknya, apabila kemampuan pegawai rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerja pun tidak akan tercapai. Hal itu diperkuat juga oleh (Novriyanti, 2019) yang melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan yang menyatakan bahwa kompetensi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat memberi pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai pada suatu perusahaan maupun organisasi selain *locus of control* dan kompetensi diantaranya adalah komunikasi.

Menurut (Ganyang, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2018) komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima pesan atau informasi tersebut menginterpretasikan sesuai dengan yang dimaksud oleh penyampai pesan atau informasi.

(Robbins & Judge, 2016) juga menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi atau gagasan serta makna yang terkandung di dalamnya sehingga makna tersebut dapat dipahami dan diterima oleh penerima.

Menurut (Sihombing, 2016) komunikasi akan berjalan lancar dan baik apabila arus informasi dalam organisasi tidak menghadapi hambatan. Dan jika komunikasi yang terjadi tidak baik, hal tersebut akan menimbulkan kesalahan dalam menyampaikan informasi sehingga tujuan yang diharapkan tidak akan tercapai dengan baik. Oleh karenanya bentuk komunikasi sangat penting dalam organisasi karena komunikasi yang baik akan mengarahkan perusahaan pada tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan pengamatan di lapangan diketahui bahwa komunikasi yang terjadi masih kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari temuan mengenai permasalahan komunikasi. Yang mana kurang optimalnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang ditandai bahwa bawahan seringkali merasa frustrasi saat atasan tidak mengkomunikasikan dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka, baik dalam hal tugas harian, target kinerja, atau tanggung jawab tambahan. Selain itu juga, bawahan merasa kesulitan mendapatkan umpan balik yang membangun dari atasan mereka, baik mengenai kinerja positif maupun area yang perlu diperbaiki.

Adapun permasalahan komunikasi yang dapat dilihat dari sisi atasan terhadap bawahannya, yang dimana atasan dan bawahan memiliki gaya komunikasi yang tidak sejalan dan berbeda, yang menyebabkan kesalahpahaman atau ketidaknyamanan dalam interaksi baik sehari-hari maupun saat bertugas.

Temuan mengenai permasalahan komunikasi ini, semakin diperkuat oleh hasil pra survey yang dilakukan terhadap perawat rumah sakit umum Haji Medan sebagai berikut :

**Tabel 1.6 Hasil Kuesioner Pra Survey terhadap Komunikasi Perawat Rumah Sakit Umum Haji Medan**

| No. | Indikator                            | Pernyataan  | Respon |              |
|-----|--------------------------------------|---|--------|--------------|
|     |                                      |   | Setuju | Tidak Setuju |
| 1.  | Komunikasi dengan atasan             | Saya selalu mendapatkan umpan balik mengenai kinerja yang saya lakukan saat bekerja               | 27%    | 73%          |
| 2.  | Komunikasi dengan bawahan            | Saya merasa bahwa gaya komunikasi bawahan selalu sejalan dengan gaya komunikasi saya saat bekerja | 30%    | 60%          |
| 3.  | Komunikasi dengan sesama rekan kerja | Saya selalu dengan mudah dapat menyampaikan ide maupun gagasan saya kepada rekan kerja            | 47%    | 53%          |

Permasalahan yang ditemui pada aspek komunikasi perawat dapat diuraikan sebagai berikut

1. Sebanyak 73% (22 orang perawat) menyatakan tidak terlalu sering mendapatkan umpan balik mengenai kinerja yang mereka lakukan saat bekerja;
2. Sebanyak 60% (18 orang perawat) menyatakan bahwa mereka memiliki hambatan berkomunikasi dengan bawahan dikarenakan gaya komunikasi yang dimiliki tidak sejalan atau berbeda;
3. Sebanyak 53% (16 orang perawat), menyatakan mereka tidak selalu dengan mudah dapat menyampaikan ide maupun gagasan kepada rekan kerja karena merasa kurang memiliki keterampilan saat menyampaikan pendapat maupun berkomunikasi saat berhadapan dengan rekan kerja;

(Robbins & Judge, 2016) menyebutkan bahwa komunikasi dapat membantu menjelaskan kepada para perawat apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar.

Menurut (Sumaki, Taroreh, & Soepono, 2015) berbagai cara dapat ditempuh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya diantaranya seperti komunikasi, yang sangat berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan yang telah direncanakan dan diprogramkan.

Dari latar belakang tersebut penulis akan melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Locus of Control*, Kompetensi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Haji Medan”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini yang didasarkan pada latar belakang adalah :

1. Masih ditemukannya kinerja perawat rumah sakit umum Haji Medan yang kurang optimal yang mana hal tersebut dapat dilihat berdasarkan data kinerja yang belum mencapai standar atau target
2. Ditemukan perawat yang masih memiliki *locus of control* eksternal yang dapat dilihat dari kurangnya mereka mengambil inisiatif dan beberapa keluhan yang disampaikan pada atasan mengenai pekerjaan yang mereka jalani saat itu.

3. Terdapat permasalahan mengenai kompetensi yang ditandai dengan belum tercapainya beberapa indikator yang sesuai dengan capaian SPM yang disebabkan karena adanya rotasi perawat dan SDM belum keseluruhan mendapat pelatihan
4. Ditemukannya masalah komunikasi yang ditandai dengan adanya rasa frustrasi pada bawahan saat atasan tidak mengkomunikasikan dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka, baik dalam hal tugas harian, target kinerja, atau tanggung jawab tambahan. Selain itu juga, bawahan merasa kesulitan mendapatkan umpan balik yang membangun dari atasan mereka, baik mengenai kinerja positif maupun area yang perlu diperbaiki. Selain itu, jika dilihat dari sisi atasan terhadap bawahannya, ditemui bahwa gaya komunikasi yang dimiliki antara atasan dan bawahan tidak sejalan dan berbeda, yang mana menyebabkan kesalahpahaman atau ketidaknyamanan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan dengan tujuan agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas dan menghindari kesalahan persepsi serta mengingat keterbatasan penulis, maka perlu dilakukan pembatasan masalah antara lain: Pengaruh *Locus of Control*, Kompetensi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Haji Medan. Perawat yang menjadi fokus penelitian hanyalah perawat yang termasuk kedalam golongan perawat paramedis saja.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Dalam permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah penelitian ini:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
2. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
3. Apakah terdapat pengaruh antara *locus of control* terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
4. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
5. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
6. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
7. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *locus of control* terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum Haji Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi terhadap *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
5. Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terhadap *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
6. Untuk mengetahui pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan
7. Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui *locus of control* pegawai rumah sakit umum Haji Medan

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian ilmiah serta dapat menggunakan hasil-hasil penelitian yang diperoleh dalam membantu mengatasi permasalahan yang ditemui di lingkungan sekitar peneliti terkait dengan topik.

### 2. Bagi rumah sakit umum Haji Medan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pengaruh *locus of control*, kompetensi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan hal tersebut.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan pada bidang manajemen sumber daya manusia dan terkhusus pada topik yang terkait dengan *locus of control*, kompetensi, dan komunikasi terhadap kinerja.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi ilmiah terkait dengan pengaruh *locus of control*, kompetensi, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di suatu perusahaan maupun organisasi.