

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat, seringkali mengalami permasalahan yang menyangkut ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit yang dianggap kurang memadai atau memuaskan. Salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan di rumah sakit adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu Rumah Sakit.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Mutu rumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, dana, sarana, perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit yang perlu disempurnakan dan disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tingkah laku yang mempengaruhi tenaga kerja untuk kepentingan produktivitas dan efisiensi perlu mendapat perhatian, seperti keterangan yang menggambarkan jumlah hari kerja yang hilang karena sakit, kecelakaan industri, kepuasan kerja, motivasi kerja dari tenaga kerja mempengaruhi kontribusi kapasitas dari tenaga kerja. Motivasi penting karena diharapkan dengan motivasi setiap tenaga kerja mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja tinggi.

Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya merupakan Rumah Sakit swasta yang memberikan pelayanan khusus di bidang kesehatan mata. Sebagai Rumah Sakit Kelas A Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya memberikan pelayanan yang optimal sesuai standar antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, kamar bedah, emergensi dan layanan penunjang medik lainnya seperti Laboratorium, Farmasi dan optik, serta pelayanan keperawatan. Tenaga perawat tentunya menjadi salah satu sumber daya manusia yang utama di Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya, mereka bekerja memberikan pelayanan di rawat jalan, rawat inap, kamar bedah dan layanan gawat darurat.

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan profesional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hal ini yakni sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra Rumah Sakit. Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi lebih aktif dalam mencari informasi tentang kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Tugas dan tanggung jawab yang dijalankan perawat ini tidaklah mudah. Di satu sisi, perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif dari instansi tempat bekerja, menghadapi kecemasan, keluhan dan mekanisme pertahanan diri pasien yang muncul akibat sakit, ketegangan, dan kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi pasien yang menderita penyakit kritis atau terminal. Di sisi lain, perawat harus selalu dituntut untuk selalu tampil sebagai pribadi yang baik dihadapan pasiennya (Danang, 2009).

Dalam pelayanan Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya juga mengutamakan kualitas pelayanan dan selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, melalui pemenuhan standar-standar sesuai Akreditasi Rumah sakit baik Nasional maupun internasional, juga peningkatan layanan melalui *service excelent* yang harus dilaksanakan oleh semua staf di Rumah Sakit termasuk perawat. Sehingga perawat dituntut tidak hanya bekerja sesuai prosedur yang ada tapi juga harus mengaplikasikan *service excelent* kepada pelanggan dari sikap, perilaku dan penampilan.

Sistem kerja yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan timbulnya keluhan perawat, beban kerja yang berat, tidak efektif dan tidak efisien yang dapat mengakibatkan timbulnya ketidak puasan dalam bekerja sehingga produktivitas kerja/kinerja perawat baik kuantitas maupun kualitas akan sangat mengganggu kualitas asuhan keperawatan yang diberikan. Salah satu alat ukur untuk menentukan apakah perusahaan/organisasi memiliki kinerja yang baik adalah tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan perusahaan/organisasi tersebut. Pencapaian sasaran tersebut sangat didukung oleh kinerja dari sumber daya manusia yang ada. Jika sumber daya manusianya baik maka diharapkan kinerja perusahaan/organisasi pun akan baik pula.

Ketidak puasan yang disebabkan karena masalah pembayaran atau masalah lingkungan kerja dan sebagainya, akan mengakibatkan karyawan bereaksi dengan berbagai cara, antara lain bisa dengan menurunkan kinerjanya, mogok, atau menyampaikan keluhannya secara terbuka. Ada juga yang pindah untuk mencari pekerjaan lain yang gajinya lebih tinggi. Ada juga yang protesnya dengan

mengeluh terus yang dapat mengakibatkan ia sering ke rumah sakit atau stres, sering absen, dan akhirnya keluar.

Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja penting untuk dilakukan penilaian karena dapat mengevaluasi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang apakah telah sesuai dengan yang seharusnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi yang dimiliki oleh seseorang. Motivasi diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan atau mekanisme psikologis yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Motivasi seseorang bersifat fluktuatif, pada saat atau situasi tertentu motivasinya tinggi, sedangkan pada saat atau situasi lain motivasinya rendah. Motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya.

Beberapa penelitian sebelumnya sudah dilakukan untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit. Penelitian Martuah di Rumah sakit Awal Bros Tangerang tahun 2013 dilatar belakangi oleh keluar masuknya perawat sangat tinggi, tidak disiplin kerja, kurang bertanggung jawab dalam bekerja. Dan hasil penelitiannya menunjukkan ada hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat dimana perawat yg memiliki motivasi kerja rendah dan kinerja kurang baik 20,442 kali lebih besar dibandingkan dengan motivasi kerja tinggi. Penelitian oleh Eva (2015) tentang hubungan antara motivasi kerja dengan tingkat kinerja perawat di Ruang Unit Kegawat Daruratan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil perawat dengan

motivasi baik 77,8% dan perawat dengan kinerja baik 83,3% adanya hubungan yang signifikan (0,025) antara motivasi kerja dengan tingkat kinerja perawat.

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 pasal 20, rumah sakit berdasarkan pengelolaannya dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba yaitu Badan Layanan Umum (BLU), hal ini artinya rumah sakit publik tidak bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Sementara itu rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.

Sebagai rumah sakit swasta yang berada dibawah naungan Perseroan Terbatas (PT), Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya juga harus melakukan kegiatan secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk efisiensi yang dilakukan adalah optimalisasi sumber daya yang ada tanpa harus melakukan rekrutmen baru, serta menekan biaya lemburan. Hal ini berdampak kepada beban kerja perawat semakin meningkat sementara jumlah tenaga yang seharusnya belum terpenuhi, belum lagi ditambah dengan kondisi ada perawat yang sakit, ijin dan cuti melahirkan. Dari hasil analisa beban kerja dibagian rawat jalan, kebutuhan tenaga perawat adalah 25 orang dan saat ini jumlah perawat yang ada hanya 19 orang, sementara dibagian kamar bedah jumlah kebutuhan tenaga perawat dari hasil analisa beban kerja adalah 20 orang, saat ini hanya ada 18 orang perawat.

Berdasarkan laporan keterlambatan perawat pada bulan Januari sampai dengan September 2016 adalah 25% dengan rata-rata keterlambatan perawat dalam 1 bulan adalah 3 kali. Sesuai kebijakan Rumah sakit staf yang terlambat lebih dari 3

kali dalam 1 bulan akan mendapat surat teguran dari Manajemen. Terdapat 2 orang perawat mendapat surat teguran karena, staf yang terlambat lebih dari 4 kali dalam 1 bulan.

Dari laporan internal rawat jalan periode januari-Oktober 2016 terdapat 5 orang perawat mendapat teguran tertulis dari Kepala Departemen rawat jalan, terkait, keterlambatan, kesalahan prosedur kerja dan lalai dalam tanggung jawab. Dari data Departemen HR, pada tahun 2016 terdapat 4 orang perawat yang mendapat penundaan kenaikan golongan karena mendapatkan Surat Peringatan ke 1 (SP1), 2 diantaranya adalah karena kesalahan dalam prosedur kerja. Dari 41 total komplain pasien, 7 (diantaranya terkait komplain terhadap petugas asisten Dokter dengan masalah yang berbeda antara lain pelayanan, kurang informasi, dan lain sebagainya).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Dalam melakukan pekerjaan selain mengikuti prosedur kerja, perawat dituntut untuk memberikan *service excelent* baik sikap, prilaku dan penampilan dalam berbagai kondisi
- 2) Beban kerja perawat meningkat terkait optimalisasi sumber daya yang ada
- 3) Angka keterlambatan perawat masih tinggi
- 4) Pelaksanaan hak cuti tahunan karyawan belum maksimal
- 5) Jumlah pengisian ceklist harian yang tidak lengkap masih tinggi berdasarkan hasil audit internal

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu “Apakah ada hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat “ di RS Mata JEC@Kedoya

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit JEC@Kedoya Tahun 2017

1.5.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui gambaran karakteristik perawat yang bertugas di di Rumah Sakit JEC@Kedoya
- 2) Mengetahui gambaran motivasi kerja perawat yang bertugas di Rumah Sakit JEC@Kedoya
- 3) Mengetahui gambaran kinerja perawat yang bertugas di Rumah Sakit JEC@Kedoya
- 4) Menganalisa hubungan antara motivasi dengan kinerja perawat di Rumah Sakit JEC@Kedoya

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

1. Meningkatkan pengetahuan yang mendalam tentang Motivasi dan kinerja
2. Mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah terhadap permasalahan kesehatan yang ada di tempat kerja

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan dan sumber informasi bagi pengelola Rumah Sakit sebagai dasar strategi dalam peningkatan motivasi kerja perawat di Rumah Sakit Mata JEC@Kedoya

1.6.3 Bagi FIKES Universitas Esa Unggul

1. Dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut
2. Menambah serta dapat dijadikan daftar pustaka/literatur perpustakaan yang bermanfaat bagi pembaca.