

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan yang harus selalu dapat menjawab tuntutan zaman dan tuntutan masyarakat. Mutu rumah sakit merupakan salah satu prioritas masalah saat ini, maka upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah merintis suatu program akreditasi.

Penetapan akreditasi ditujukan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang bermutu berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Akreditasi rumah sakit berkaitan dengan penilaian kepatuhan terhadap standar-standar yang mencakup seluruh fungsi dan kegiatan rumah sakit. Sumber daya atau sarana dan prasarana, manajemen, pelayanan medik, perawat, fungsi penunjang umum, diagnostik, rekam medis, hak pasien dan sebagainya dengan akreditasi diharapkan hasil pelayanan kesehatan yang bermutu.¹ Permenkes RI, No. 159b/MenKes/PER/II/1988 tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit memenuhi standar minimal yang ditentukan dan Menkes RI, No. 436/SK/VI/1993, tentang standar pelayanan rumah sakit dan standar pelayanan medis.²

¹ Wijoyono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Air Langga University Press. Jakarta, hal: 776

² Ibid, hal: 777

Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk mewujudkan derajat kesehatan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia sebagai modal pembangunan nasional.

Pesatnya perkembangan rumah sakit di Indonesia akan berdampak pada adanya persaingan dalam meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanannya. Hal ini kemudian berdampak pula pada peningkatan motivasi kerja seluruh petugas rumah sakit. Salah satu unsur terpenting dalam sistem rumah sakit adalah tenaga kerjanya, karena organisasi dan mutu tenaga kerja menentukan mutu pengelolaan dan pelayanan di rumah sakit.³ Tenaga kesehatan sebagai pendukung upaya kesehatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus selalu dibina dan diawasi, sehingga selalu tanggap terhadap permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya dan lebih lanjut diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan mutu pelayanan itu sendiri.

Mutu pelayanan kesehatan memang sifatnya subjektif, karena tergantung pada persepsi seseorang, sehingga untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu tidaklah sederhana, dan dalam meningkatkan mutu pelayanan di suatu unit pelayanan kesehatan atau rumah sakit, ada banyak faktor yang sangat mempengaruhinya salah satunya adalah sumber

³ Silalahi, Benett.N.B. 1989. *Prinsip Manajemen Rumah Sakit*. Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia. Jakarta. Hal:17

daya manusia yang berkualitas dan berbudi luhur, dimana tinggi rendahnya kualitas tenaga kesehatan selain didukung oleh fasilitas yang memadai, organisasi dan manajemen yang baik, prosedur kerja yang baik juga sangat dipengaruhi oleh motivasi kerjanya. Motivasi kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan baik kepada pasien maupun keluarganya. Karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktifitas kerja yang tinggi.⁴

Rumah sakit Siloam Lippo Village merupakan Rumah Sakit swasta yang sumber daya manusianya harus mempunyai motivasi kerja yang tinggi karena sangat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, sehingga hal ini sangat penting disamping sumber daya yang lainnya. Dengan timbulnya persaingan yang cukup banyak antara Rumah Sakit tidak menyebabkan terjadinya peralihan ke sumber daya yang lain, melainkan tetap akan mempertahankan motivasi kerja yang ada kalau mungkin lebih ditingkatkan lagi.

Dalam pelaksanaannya Rumah Sakit Siloam Lippo Village adalah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat di manfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dalam penelitian. Upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Siloam Lippo Village meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik lain serta pelayanan penunjang medik dan non medik.

⁴ Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *organisasi dan motivasi*. Bumi Aksara. Jakarta. Hal:92

Beradakan observasi yang dilakukan dan wawancara terhadap beberapa pengunjung atau pengguna jasa pelayanan kesehatan masih ditemukan keluhan-keluhan menyangkut kinerja dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan khususnya tenaga fisioterapi.

Masih rendahnya kinerja tenaga fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Karawaci antara lain disebabkan karena kurangnya kedisiplinan dalam kehadiran dan pemanfaatan waktu yang kurang efektif, masih kurangnya fasilitas yang memadai, dan masih lamanya waktu menunggu pasien yang disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia. Hal tersebut diduga sebagai akibat dari motivasi kerja yang rendah pula, untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan motivasi kerja dengan kinerja petugas fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village.

Menyadari hal ini, kita meyakini pegawai menjadi kunci yang sangat penting untuk keberhasilan dan kemajuan organisasi, termasuk rumah sakit seperti Rumah Sakit Siloam Lippo Karawaci. Untuk mempersiapkan tenaga fisioterapi guna menjawab tantangan yang sedang dan akan dihadapi dimasa depan, perlu dilakukan upaya penyempurnaan motivasi kerja, sehingga dapat menampilkan kinerja yang baik. Untuk itu perlu dilakukan penilaian motivasi kerja untuk mengukur kualitas tenaga fisioterapi dalam bekerja. Pada hakekatnya penilaian motivasi kerja merupakan suatu evaluasi terhadap personel dengan membandingkan dengan standar baku penamplan kineja (Ilyas,1999)

Menurut Stoner (1986) ada tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap motivasi kerja yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi pekerjaan.

Sebagai bahan untuk melakukan upaya penyempurnaan pengelolaan Sumber Daya Manusia (tenaga fisiterapi) dimasa yang akan datang dan untuk mengetahui permasalahan yang ada maka dilakukan penelitian hubungan motivasi kerja dengan kinerjanya di Rumah Sakit Siloam Lippo Karawaci.

1.2 Identifikasi Masalah

Motivasi kerja adalah suatu dorongan dalam diri karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja. Karyawan akan mampu mencapai kinerja yang maksimal jika ia memiliki motivasi kinerja yang tinggi. Motivasi kerja yang perlu dimiliki oleh karyawan harus ditumbuhkan dari luar diri individu atau lingkungan kerja selain dari dalam diri sendiri. Hal ini karena motivasi kerja yang ditumbuhkan dari luar individu atau lingkungan kerja akan membentuk suatu kekuatan untuk melakukan suatu pekerjaan dan jika didukung dalam diri sendiri, maka pencapaian kinerja akan lebih baik.

Motivasi kerja dapat timbul karena adanya dorongan dalam diri seseorang untuk mengetahui segala kebutuhan dan lingkungan kerjanya pun dapat mempengaruhi motivasi kerjanya. Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan dan kepuasannya.

Rangsangan timbul dalam diri sendiri (internal) dan dari luar lingkungan (eksternal)⁵. “motif dan motivasi” yang mendorong orang untuk bekerja, beraktifitas untuk memperoleh kebutuhan dan kepuasan dari hasil kinerjanya.

Kinerja adalah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai oleh seseorang personel dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Hal ini sesuai dengan teori *Senuono* bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang bersangkutan.⁶

Menurut *Guilbert* kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan seseorang dengan bidang tugas dan fungsi yang dipengaruhi oleh sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.⁷

Menurut *Stoner* kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peranan.⁸ Menurut *Robbins*, kinerja adalah hasil interaksi antara motivasi kerja, kemampuan, dan peluang.⁹

Rumah Sakit Siloam Lippo Village merupakan salah satu penyelenggara kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan

⁵ Ibid. Hal:95

⁶ Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006, h. 121

⁷ Loc. Cit

⁸ Ibid Hal:122

⁹ Loc: Cit

untuk pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Siloam Lippo Village meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, medical chek up, pelayanan medik lain serta pelayanan penunjang medik dan non medik.

Dalam penyelenggaraan upaya kesehatan sangat penting di Rumah Sakit Siloam Lippo Village. Tentu membutuhkan kinerja yang baik dari segenap petugas kesehatan yang ada didalamnya terutama untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan secara optimal, Khusus mengenai kinerja dari tenaga fisioterapi merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan rehabilitasi medik Secara umum saat ini kinerja mereka masih rendah hal ini disebabkan oleh berbagai faktor antara lain karena motivasi kerjanya kurang, ketidak puasan dalam bekerja atau rendahnya ketrampilan yang dimiliki

Para terapis akan mampu mencapai kinerja yang maksimal jika ia memiliki motivasi yang tinggi.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Siloam Lippo Village. Kerena keterbatasan waktu, dana dan tenaga sehingga dalam penelitian ini penulis hanya membahas tentang hubungan motivasi kerja dengan kinerja Fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village. Data yang digunakan

adalah data primer yaitu diperoleh melalui cara pengisian kuesioner oleh tenaga fisioterapi.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembahasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan motivasi kerja dan kinerja fisioterapis di Rumah Sakit Siloam Lippo Village”.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan motivasi kerja dan kinerja fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat motivasi kerja tenaga fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village
- b. Mengukur tingkat kinerja tenaga fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village
- c. Menganalisis hubungan motivasi kerja dengan kinerja fisioterapi di Rumah Sakit Siloam Lippo Village

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Meningkatnya wawasan berfikir dalam rangka mencari dan menganalisa variabel yang dapat mempengaruhi kinerja fisioterpi. Selain itu pula diperolehnya pengalaman yang berharga dalam melakukan penelitian ini.

1.6.2 Bagi Insitusi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan institusi pendidikan dapat memperkaya buku-buku sebagai acuannya penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tabahan khasanah dunia pendidikan

1.6.3 Bagi Rumah Sakit Siloam Lippo Village

Menjadikan laporan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk penyelesaian masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai khususnya Fisioterapi.