

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagian dari struktur ekonomi suatu negara terdiri dari organisasi yang beroperasi di sektor publik, melibatkan institusi pemerintah, partai politik, sekolah, dan rumah sakit. Fokus utama dari organisasi sektor publik ini adalah memberikan layanan kepada masyarakat (Kusuma dkk, 2023). Rumah sakit, sebagai entitas pelayanan kesehatan di sektor publik, memainkan peran vital dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, menjadikannya sebuah elemen penting (Astuti & Lesmana, 2018). Penting bagi rumah sakit untuk memberikan layanan yang memenuhi standar dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kualitas layanan diukur oleh sejauh mana suatu perusahaan atau lembaga mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau penggunanya (Sahambangung dkk, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, pelayanan kesehatan dianggap sebagai hak setiap individu yang dijamin dalam UUD RI tahun 1945 dan harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin. Oleh karena itu, rumah sakit, sebagai lembaga pelayanan kesehatan, diharapkan untuk menjalankan tugasnya dengan mengutamakan kepentingan pasien (Putri dkk, 2021). Demi memenuhi persyaratan ini, setiap rumah sakit terus melakukan pengembangan dan perbaikan dari berbagai aspek, yang tercermin dalam hasil akreditasi sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu rumah sakit yang sedang mengembangkan dan memperbaiki diri adalah RS JP. Berlokasi di salah satu Kawasan Industri, rumah sakit ini beroperasi sebagai rumah sakit kelas D dengan 50 tempat tidur. Rencananya pada tahun 2024, rumah sakit ini akan berkembang menjadi rumah sakit kelas C. Sesuai dengan Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit kelas C memiliki jumlah tempat tidur minimal sebanyak 100 buah (Khairullah, dkk, 2022).

RS JP terletak berdekatan dengan empat rumah sakit swasta dan satu Rumah Sakit Umum Daerah, meskipun RS JP menjadi satu-satunya RS dengan Kelas D di antara RS Kelas C dan B lainnya di kawasan tersebut, RS JP memiliki 12 pelayanan medis spesialisik melebihi dari 4 dasar minimum pelayanan medis spesialisik sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 dimana RS Kelas D minimal harus memiliki pelayanan kebidanan dan kandungan, pelayanan kesehatan anak, pelayanan penyakit dalam dan pelayanan bedah. RS JP memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang cukup lengkap dari IGD (Instalasi Gawat Darurat), ICU (*Intensive Care*

Unit), NICU (*Neonatal Intensive Care Unit*) dan PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*) sehingga menjadi rujukan pelayanan kesehatan di sekitarnya. Kondisi ini mendorong RS JP untuk terus berupaya memberikan pelayanan prima terbaik agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain di daerah tersebut, dengan fokus mendapatkan kepercayaan pasien dan masyarakat untuk berobat di sana, didukung dengan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkinerja baik.

Hasil dari survei awal karyawan di RS JP kepada 5 orang karyawan dengan masa kerja diatas 5 tahun, karyawan mengungkapkan rasa bangga selama bekerja di RS JP namun disampaikan juga bahwa belum ada kenaikan gaji dan belum adanya promosi jabatan selama periode tersebut sehingga karyawan merasa kurang diperhatikan dan pekerjaan yang tidak bervariasi. Karyawan juga memiliki rasa takut untuk memberikan saran, karyawan merasakan kurangnya keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan adanya keluhan saat menggantikan rekan yang tidak masuk kerja. Karyawan juga merasa kurangnya pelatihan internal maupun eksternal yang diberikan. Dari data jumlah pelatihan selama bulan Januari hingga April 2023 baru realisasi 6 pelatihan internal dari target 12 pelatihan internal dan 2 pelatihan eksternal dari 8 pelatihan eksternal yang dianggarkan selama tahun 2023.

RS JP memiliki jumlah sebanyak 109 karyawan yang terbagi menjadi medis dan non medis, dari jumlah tersebut tercatat lebih dari 50% merupakan karyawan tetap. Dari hasil rekapitulasi evaluasi kinerja selama tiga bulan, peneliti menemukan bahwa hanya 38% karyawan yang menunjukkan peningkatan kinerja, sementara 17% mengalami penurunan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan prima belum mencapai tingkat maksimal. Maka melalui survei awal yang dilakukan, peneliti mendapatkan fakta pentingnya motivasi kerja karyawan untuk meningkatkan semangat karyawan agar mencapai kinerja yang maksimal. Maka berdasarkan fenomena tersebut, diduga karyawan RS JP memiliki permasalahan terkait dengan motivasi kerja.

Motivasi merupakan pendorong semangat yang ada dalam diri individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah dorongan ataupun penggerak bagi seseorang yang terkait dengan pekerjaannya dalam konteks mencapai tujuan perusahaan (Musadieg, 2017).

Menurut Wijono (2012) secara mendasar setiap individu memiliki kebutuhan yang beragam maka dari kebutuhan tersebut timbul keinginan untuk memenuhi kebutuhannya sehingga hal tersebut menjadi dasar yang mewujudkan dan membangkitkan atau menghidupkan suatu tingkah laku yang mempunyai tujuan dan arah serta terus berjalan sehingga berhasil. Inilah yang menciptakan motivasi dalam diri seseorang, dan motivasi tersebut juga bervariasi antara individu satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, bentuk aktivitas yang dilakukan untuk mencapai kebutuhan juga beragam. Motivasi kerja seseorang muncul karena perbedaan kebutuhan dan keinginan setiap individu. Hal ini menyebabkan timbulnya motivasi dan aktivitas yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan

tersebut. Oleh karena itu, manajemen perlu menyediakan pemenuhan motivasi yang sesuai agar dapat mendorong setiap karyawan untuk bekerja dengan optimal. Namun, perusahaan memiliki keterbatasan dalam memenuhi semua kebutuhan dari setiap karyawan, maka dengan memahami kebutuhan yang paling penting bagi setiap karyawan, perusahaan dapat menetapkan prioritas dalam memenuhi kebutuhan yang dapat secara signifikan meningkatkan motivasi karyawan.

Salah satu teori motivasi kerja adalah teori ERG yang dikembangkan oleh Clayton Alderfer (1969), memodifikasi teori hierarki kebutuhan Maslow dengan menggabungkan kelima kebutuhan menjadi tiga kategori utama yaitu *Existence needs*, *Relatedness needs* dan *Growth needs*. Menurut Wijono (2012) *Existence need* meliputi berbagai macam tingkat dorongan yang berkaitan dengan kebutuhan materi dan fisik. *Relatedness needs* merupakan kebutuhan untuk mengadakan hubungan dan sosialisasi dengan orang lain seperti membina hubungan dengan orang-orang di lingkungan kerja. Sedangkan *Growth needs* mengacu pada kebutuhan yang mendorong individu menjadi orang yang kreatif dan produktif serta berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi dirinya maupun lingkungan dimana dia berada. Ketika kebutuhan ini terpenuhi, karyawan cenderung merespons dengan kinerja yang lebih positif karena mereka merasa dihargai atas kontribusi mereka kepada perusahaan.

Karyawan yang ketika bekerja didasari oleh *Existence needs*, contohnya mengacu pada gaji yang diberikan, karyawan memperhitungkan pembayaran lembur atau ada penggantian terhadap kinerjanya yang setimpal. Selanjutnya pada karyawan yang ketika bekerja didasari oleh *Relatedness needs*, contohnya karyawan memiliki keinginan untuk berinteraksi, termotivasi saat bekerja maupun ketika menghadapi kesulitan, memiliki kebebasan mengemukakan pendapat/masukan. Pada karyawan yang ketika bekerja didasari oleh *Growth needs*, contohnya karyawan antusias bekerja dengan diberikan kesempatan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan/ kompetensinya serta adanya keinginan untuk memperoleh penghargaan. Oleh karena itu, pemenuhan ketiga kebutuhan tersebut akan berdampak positif terhadap kinerja kerja karyawan (Mayvita, dkk, 2017).

Penelitian tentang motivasi kerja sebelumnya juga dilakukan oleh Siswayani dkk (2023) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan mendapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan, yang dapat diartikan bahawa semakin tinggi motivasi maka akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Mengingat pentingnya motivasi karyawan terhadap kinerja, peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini karena adanya rencana rumah sakit ini untuk berkembang dari rumah sakit kelas D menjadi rumah sakit kelas C pada tahun 2024. Adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran awal bagi manajemen

dalam membuat strategi dan kebijakan yang terkait dengan karyawan supaya dapat mencapai target dan cita-cita yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti mengenai gambaran motivasi kerja karyawan di Rumah Sakit JP ditinjau dari teori ERG.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan di RS JP ditinjau dari teori ERG?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kebutuhan karyawan yang mendasari motivasi kerja mereka ditinjau dari teori ERG.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1) Manfaat Teoritis

Bagi peneliti lain penelitian ini sebagai referensi untuk menemukan data baru maupun mempelajari konsep hasil penelitian sehingga dapat menciptakan hasil karya yang lebih baik kedepannya.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja dalam pelayanan.
- b. Manajemen Rumah Sakit JP dalam membuat strategi yang dapat mengoptimalkan motivasi kerja karyawan.