

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelanggan merupakan jiwa dari kelangsungan hidup sebuah organisasi. Organisasi dilihat dari sudut tujuannya dikenal dengan organisasi perusahaan dan organisasi social. Organisasi perusahaan bertujuan untuk mendapatkan laba prinsip kegiatannya adalah ekonomis, sedangkan organisasi sosial bertujuan memberi pelayanan dimana prinsip kegiatannya adalah pengabdian.

Menurut Drs H. Malayu Hasibuan (2003), organisasi adalah sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam mencapai tujuannya suatu organisasi harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas.

Menurut Ilyas (2000), secara konseptual sumber daya manusia merupakan makhluk yang unik dan mempunyai karakteristik yang multi kompleks semakin tinggi pemanfaatan sumber daya manusia semakin tinggi hasil guna sumber daya lain dimana sumber daya yang berkualitas dalam pengertian pengetahuan, keterampilan dan perilaku. Hal ini menjadikan sumber daya manusia menjadi kunci sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi.

1. Salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. WHO (1957) memberikan batasan tentang rumah sakit yaitu suatu bagian yang menyeluruh (integral) dari organisasi sosial dan medis berpungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan, dan rumah sakit juga pusat untuk

latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian Bio-sosial. Dalam pelaksanaan kegiatannya suatu rumah sakit didukung oleh sumber daya manusia seperti dokter, perawat dan personil lainnya.

Perawat sebagai salah satu profesi tenaga kesehatan yang profesional yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga perawat memiliki kontribusi yang cukup besar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu dalam pengelolaan sumber daya tersebut suatu organisasi pasti akan banyak menemukan masalah, yaitu masalah yang sedang dihadapi dalam pengelolaan tenaga kesehatan di Indonesia seperti, stagnasi pengangkatan pegawai, distribusi tenaga dan keahlian yang tidak merata, rendahnya tingkat kinerja atau produktivitas, serta masalah manajemen tenaga kesehatan lainnya, satu hal yang perlu diperhatikan akhir-akhir ini adalah rendahnya tingkat produktivitas tenaga kesehatan dimana, Zakaria (1995), menemukan bahwa, waktu kerja tenaga produktif perawat yaitu sebesar 89,2% pada rumah sakit swasta *for profit*. Selain itu menurut Ilyas (2000) rumah sakit menghadapi dua tekanan simultan : pertama tekanan atau tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan harga yang terjangkau, kedua sulitnya mendapatkan sumber daya manusia yang semakin terbatas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Sejumlah ahli menyampaikan motivasi sebagai determinan kinerja (Herzberg 1959) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh factor motivator yang dimanifestasikan pada keberhasilan, penghargaan, tanggung jawab, pekerjaan, dan peningkatan diri.

Rumah sakit adalah bagian yang sangat penting dari suatu sistem kesehatan dalam pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan . Mengelola sumber daya manusia di rumah sakit merupakan tugas yang sangat rumit dan penuh tantangan, sementara itu dewasa ini perumahan sakitan berkembang menjadi industri jasa dengan sumber daya yang sangat vital.

Sumber daya manusia di rumah sakit harus memiliki wawasan yang memadai tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah sebuah sistem manajemen yang sumber daya manusianya merupakan salah satu sistemnya. Rumah sakit itu sendiri adalah subsistem dari sistem yang lebih besar lagi yaitu sistem pelayanan kesehatan yang tidak lain adalah subsistem dari sistem kesehatan nasional.

Subsistemnya sumber daya manusia (SDM) kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya perencanaan, pendidikan dan pelatihan serta mendayagunakan tenaga kesehatan secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Tenaga kesehatan adalah semua orang yang bekerja secara aktif dan profesional dibidang kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan maupun tidak yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam upaya kesehatan

Rumah sakit merupakan bagian dari suatu sistem kesehatan, kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis, bergantung pada sistem ekonomi serta kemajuan politik pemerintahan suatu Negara. Dengan demikian

rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta.

Sebagaimana telah diuraikan diatas, suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum, perundang-undangan, politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Di Indonesia, sebageian rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah sebageian besar rumah sakit pemerintah dimiliki oleh pemerintah daerah, dilihat dari segi ekonomi, penyelenggaraan rumah sakit selalu bersifat paradoxal, disatu sisi rumah sakit harus diselenggarakan sesuai kemajuan tehnologi yang memiliki konsekuensi biaya, tetapi disisi lain harus diselenggarakan dengan penekanan terhadap fungsi sosial dan bersifat filantropis yang mengabaikan biaya.

Dewasa ini Rumah Sakit mau tidak mau harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Hal itu menyebabkan banyak rumah sakit menempatkan dirinya dalam wujud penyelenggaraan rumah sakit perusahaan atau korporasi. Dengan demikian system keuangan dan system sumber daya manusia merupakan subsystem yang amat penting di rumah sakit.

Rumah sakit umum Serang adalah rumah sakit pemerintah di mana pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Serang. Rumah sakit umum ini merupakan rumah sakit rujukan untuk kabupaten dan kota se wilayah Banten minus Tangerang.

Sebagai rumah sakit rujukan tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih dari rumah sakit yang merujuk, dimana segala fasilitas baik sarana maupun prasarana termasuk didalamnya sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dan wawancara terhadap beberapa pengunjung atau pengguna jasa pelayanan kesehatan masih ditemukan keluhan-keluhan menyangkut kinerja dari pemberi jasa pelayanan kesehatan.

Masih rendahnya kinerja perawat di rumah sakit serang disebabkan karena para perawat yang melaksanakan tugasnya tidak mengacu pada standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan, hal ini terjadi karena perawat memang tidak diberikan pemahaman terlebih dahulu mengenai standar yang telah ditetapkan di rumah sakit asarkan wawancara terhadap beberapa pemberi jasa pelayanan kesehatan (perawat) yang ada di rumah sakit terhadap keluhan pengguna jasa pelayanan kesehatan memberikan alasan bahwa mereka merasa sudah memberikan jasa pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, mereka tidak memberikan jasa pelayanan yang lebih dikarenakan mereka beranggapan tidak mendapatkan nilai tambah dari apa yang mereka lakukan.

Sedangkan rendahnya motivasi kerja di Rumah Sakit Serang terjadi karena kurang puas seorang perawat terhadap pekerjaannya, yang mungkin didasari oleh kurang puasnya perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dan hal lain ikut terkait.

Tenaga perawat adalah orang-orang yang telah menyelesaikan pendidikan di bidang ilmu keperawatan dan memiliki otonomi untuk memberikan pelayanan keperawatan. Profesi keperawatan merupakan salah satu profesi luhur di bidang kesehatan.

Pengertian pelayanan keperawatan sesuai *WHO Expert Committee On Nursing (1996)* yang menyatakan bahwa keperawatan adalah ilmu dan seni sekaligus disebutkan bahwa pelayanan keperawatan bertugas membantu individu,

keluarga dan kelompok untuk mencapai potensi optimalnya dibidang fisik, mental dan sosial, dalam ruang lingkup kehidupan dan pekerjaannya perawat harus mampu untuk melakukan upaya promosi dan pemeliharaan kesehatan serta mencegah terjadinya penyakit. Keperawatan juga meliputi kegiatan perencanaan dan pemberian keperawatan pada saat sakit, masa rehabilitasi dan menjaga tingkat kesehatan fisik, mental dan sosial yang seluruhnya akan mempengaruhi status kesehatan, terjadinya penyakit, kecacatan dan kematian.

Organisasi apapun baik swasta maupun pemerintah, kegiatan pengawasan merupakan serangkaian kegiatan penting dalam upaya mencapai tujuan dan kebijaksanaan yang telah ditentukan serta untuk menjamin karyawan bekerja kearah tujuan organisasi yang tentunya akan meningkatkan kinerjanya. Selain hal tersebut, motivasi kerja perawat perlu dipelihara pada tingkat yang tinggi, sehingga dapat berperilaku positif, bekerja secara efektif untuk kepentingan organisasi.

Kinerja seorang perawat adalah hasil yang telah dicapai seseorang perawat berhubungan dengan pelaksanaan dan prestasi yang diperoleh. Kinerja perawat akan mempengaruhi kinerja yang diperoleh rumah sakit dan kinerja itu sendiri bergantung dari bimbingan, dorongan atasan serta motivasi yang dimiliki oleh masing-masing perawat.

Motivasi kerja seorang perawat dapat memberikan energi yang dapat mengarahkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi serta meningkatkan kegiatan kebersamaan.

Motivasi kerja membuat perawat bekerja masing-masing menurut aturan dan ukuran yang telah ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan

dan saling menghargai hak dan kewajiban masing-masing dalam keseluruhan proses kerja operasional.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melihat lebih jauh mengenai hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di ruang perawatan rawat inap Rumah Sakit Umum Serang

1.2 Identifikasi Masalah

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja yaitu mendorong individu untuk meningkatkan kinerja sehingga apa yang ditetapkan oleh suatu organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan oleh suatu organisasi.

Kinerja perawat sangatlah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang diantaranya motivasi kerja, pemberian insentif, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, persepsi peran dan perilaku karyawan, serta masih ada faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kinerja seperti karakteristik perawat (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja dan status perkawinan) kesemuanya itu sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat.

1.3 Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga maka penelitian yang dilakukan yaitu tentang motivasi kerja dihubungkan dengan kinerja perawat.

1.4 Perumusan Masalah.

Lingkup penelitian ini tentang gambaran motivasi kerja dengan kinerja perawat serta melihat ada tidaknya hubungan antara keduanya.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum.

Mendapatkan gambaran hubungan antara motivasi kerja dan kinerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Serang.

1.5.2 Tujuan Khusus.

- a. Mengetahui gambaran motivasi kerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Serang.
- b. Mengetahui gambaran kinerja perawat di instalasi Rumah Sakit Umum Serang

1.6 Manfaat Penelitian.

1.6.1 Bagi Peneliti.

- 1.6.1.1 Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan memperkaya ilmu, pengetahuan dan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah yang ada dan pemecahan masalahnya.
- 1.6.1.2 Untuk menerapkan dan membandingkan teori yang diperoleh selama studi dengan kenyataan di lapangan.
- 1.6.1.3 Untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang motivasi kerja dan hubungan dengan kinerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Serang.

1.6.2. Bagi Rumah Sakit.

1.6.2.1 Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang factor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Serang.

1.6.2.2 Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit dalam pengembangan sumber daya manusia khususnya perawat dalam meningkatkan kinerja perawat pada saat ini dan masa yang akan datang sehingga dihasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.

1.6.3 Bagi Institusi Pendidikan.

Merupakan bahan bacaan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya