

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan bagian integral dari seluruh sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit merupakan tempat untuk memberikan pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan dan juga pelayanan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (Soedarto, 2011). Namun sekarang ini rumah sakit bukan hanya sekedar tempat untuk pengobatan penyakit, tetapi telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*. Rumah sakit bukan hanya sekedar tempat, tetapi sebuah fasilitas, sebuah institusi, dan sebuah organisasi. Oleh karna itu rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat teknologi, dan padat masalah yang dihadapi (Soedarto, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah Banten adalah rumah sakit pemerintah dengan akreditasi B, yang terletak di Jl.Syech Nawawi Al-Bantani Cipocok Serang – Banten, yang diresmikan pada tanggal 4 Oktober 2013 oleh Wakil Gubernur Provinsi Banten H.Rano Karno. Rumah Sakit Umum Daerah Banten merupakan salah satu instansi Pemerintah Provinsi Banten yang bertanggung jawab dibidang kesehatan khususnya dalam hal pelayanan kesehatan rujukan atau lanjutan di daerah banten (RSUD Banten, 2015).

Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, RSUD Banten wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan efektif sesuai dengan standar pelayanan minimal dirumah sakit, disamping itu rumah sakit juga menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UUD, 2009).

Rumah sakit umum daerah banten merupakan suatu rumah sakit yang relatif baru dalam memberikan pelayanan umum, RSUD Banten harus memberikan pelayanan yang bermutu, terutama pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat yang merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan penting dalam upaya penyelamatan hidup pasien. Instalasi gawat darurat dirumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan asuhan medis dan asuhan keperawatan sementara serta pelayanan pembedahan darurat, bagi pasien yang datang dengan gawat darurat medis. Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Sebagaimana salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap (respons time) (Depkes RI. 2006).

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia paling banyak di instalasi gawat darurat. Tindakan keperawatan memberikan andil penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Dalam melakukan pekerjaannya perawat membutuhkan semangat kerja. Semangat kerja dapat diwujudkan melalui apa yang perawat dapatkan di tempat kerja seperti fasilitas yang didapatkan, kenyamanan dan keamanan dalam bekerja, hubungan kerja antar pekerja serta pimpinan, dan kelayakan

kompensasi yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan pekerjaan serta tugas karyawan (Ali, 2001).

Persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian dianalisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna (Robins, 1996). Sedangkan definisi kompensasi itu sendiri merupakan pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas balas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2009). Maka persepsi terhadap kompensasi dapat disimpulkan sebagai cara seseorang memandang dan mengartikan sesuatu melalui panca inderanya mengenai imbalan yang diterima dari tempat kerjanya.

Beberapa pendapat menyatakan bahwa mayoritas karyawan menganggap uang masih menjadi motivator kuat bahkan paling kuat. Uang akan menimbulkan kepuasan dan memotivasi bila memenuhi kriteria: adil pembayarannya, wajar dalam pembayarannya, pembayaran yang transparan berdasarkan alat yang akurat dan diperbaharui. Dimana pemberian kompensasi telah diatur oleh pemerintah dalam UU NO. 13/ 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat 30 menegaskan : *Gaji atau Upah adalah Hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja yang ditetapkan dan dibayar menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan atau peraturan per undang – undangan, termasuk didalamnya tunjangan bai pekerja dan keluarga atas suatu pekerjaan dan atau jasa yang telah diberikan dan atau akan dilaksanakan.*

Dimana persepsi motivasi kerja dapat membuat perawat merasa ingin tetap bekerja di instansi rumah sakit, bersedia berkorban dengan mengerahkan kemampuan kerja

terbaiknya demi pencapaian tujuan instansi atau rumah sakit. Akan tetapi ketidakpuasan perawat pada kompensasi yang diterima akan mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Sebagaimana survey yang dilakukan tim mutu RSUD Banten pada bulan Mei 2016 kepada pasien di instalasi gawat darurat, rata-rata pasien menyatakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan yang disebabkan kurangnya perawat dalam memberikan penjelasan dan cepat tanggap perawat atas tindakan pengobatan yang akan diberikan kepada pasien (RSUD Banten, 2015).

Hal ini menunjukkan pelayanan yang ada masih kurang optimal khususnya saat memberikan penjelasan dan cepat tanggap atas tindakan yang akan diberikan. Sebagai mana salah satu indikator mutu pelayanan di instalasi gawat darurat merupakan waktu tanggap (*response time*).

Dengan kata lain kurangnya pelayanan yang ada menunjukkan kurangnya persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat RSUD Banten dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini mungkin saja dipengaruhi akibat persepsi perawat terhadap kompensasi yang diterimanya. Berdasarkan survey yang dilakukan kepada 10 orang perawat di instalasi gawat darurat 7 orang menyatakan ketidakpuasan akan kompensasi yang diterima, dimana sistem pengkompensasi yang ada masih dibawah upah minimum yang berlaku. Berdasarkan surat keputusan gubernur Banten nomor 561/Kep.474-Hk/2015 tentang penetapan upah minimum Provinsi Banten Tahun 2016, upah minimum regional kota Serang sebesar Rp 3.010.500,00. Sebagaimana tampubolon

menyatakan sistem imbalan terbukti dapat memotivasi prestasi kerja dalam kondisi spesifik tertentu (Tampubolon, 2004).

Hal ini telah diatur pada Undang Undang Ketenaga Kerjaan pasal 93 ayat 1 no 13 tahun 2003 “*Perusahaan atau pengusaha dilarang membayar upah lebih rendah dari upah minimum yang berlaku*”. Dimana ketidakpuasan karyawan terhadap kompensasi yang diterima akan berdampak pada menurunnya kinerja atau pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan ini, pada akhirnya berakibat pada timbulnya stress kerja, *turn over* pegawai, absensi yang buruk dan lain lain. Salah satu adanya ketidakpuasan perawat di Rumah sakit Umum Daerah Banten akan persepsi kompensasi yang diterima ditunjukkan dengan adanya *turn over* perawat. Dimana *turn over* perawat pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebanyak 33 orang dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 24 orang (RSUD Banten, 2015).

Salah satu upaya yang dilakukan instansi dalam memberikan motivasi kepada karyawan yaitu dengan pemberian kompensasi baik gaji dan insentif yang sesuai dengan prestasi dan beban kerja, hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dan juga untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Karyawan suatu perusahaan ataupun instansi akan bekerja lebih giat dan semangat sesuai dengan harapan perusahaan, jika perusahaan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan para karyawannya, baik kebutuhan yang bersifat materi maupun kebutuhan yang bersifat non materi (Soedarto, 2011).

Demikian pula halnya pada RSUD Banten khususnya di instalasi gawat darurat yang biasanya melayani pasien kegawatan mulai dari pembedah, penyakit dalam, anak dan sebagainya dengan rata – rata pasien berstatus jaminan melalui program BPJS (JKN) dan

Jamkesda. Unit keperawatan di IGD ditangani oleh 25 orang perawat yang sudah mengikuti berbagai pelatihan dan keterampilan dibidang keperawatan dan kesehatan (RSUD Banten, 2015).

Berdasarkan pengamatan penulis selama magang di RSUD Banten, ternyata masih ditemukan beberapa perawat di instalasi gawat darurat yang memberikan penilaian bahwa kurangnya motivasi kerja dan sistem kompensasi yang ada masih rendah, sehingga menyebabkan kinerja perawat tidak maksimal dalam melakukan pelayanan kepada pasien ataupun masyarakat.

Sebagaimana hasil penelitian sebelumnya oleh Margariet (2014) tentang Hubungan persepsi pegawai non medis yang berstatus kontrak dan tetap tentang pemberian kompensasi dengan motivasi kerja di Rumah Sakit Omni Medical Center (RS.OMC), menunjukkan (hubungan) positif antara variable independent (x) dan variable dependent (y) yang menunjukkan rendahnya tingkat hubungan antara kedua variable tersebut.

Sejalan dengan penelitian Johariyah (2013) tentang Hubungan kompensasi dan motivasi kerja karyawan di Rumah Sakit Azra Bogor. Dari jumlah sampel 50 responden menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kompensasi dengan motivasi kerja karyawan RS Azra .

Dan begitu pula dengan hasil penelitian Kaihatu (2011) tentang Hubungan insentif dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Awal Bros Bekasi. Dari 107 responden yang di analisa menunjukkan ada hubungan antara insentif dengan kinerja perawat.

Bertitik tolak diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengkaji lebih lanjut untuk mengetahui “Hubungan persepsi kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Didalam melakukan suatu pekerjaan, diperlukan suatu kegairahan kerja yang merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dengan mengikuti perilaku manusia, maka akan lebih mudah untuk memotivasinya.

Menurut teori Herzberg melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, seperti pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), kemajuan (*advanced*), tanggung jawab (*responsibility*), pencapaian (*achievement*). Adapun faktor ekstrinsik adalah daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, seperti kondisi kerja, pengawasan, fasilitas kerja, kompensasi atau sistem renumerasi termasuk didalamnya pemberian insentif dari organisasi tempatnya bekerja (Handoko, 1995).

Sedangkan menurut Siagian (1995) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik dari individu yang bersifat khas yang terdiri dari delapan faktor yaitu :

1. Karakteristik Biografi seperti Usia, Jenis Kelamin, Status perkawinan, Jumlah tanggungan, dan Masa kerja.

## 2. Kepribadian

Kepribadian seseorang juga dapat dipengaruhi motivasi kerja seseorang karena kepribadian sebagai keseluruhan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

## 3. Persepsi

Interpretasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitarnya akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor-faktor yang dipandang sebagai faktor organisasional yang kuat.

## 4. Kemampuan belajar

Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembaga pendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telah belajarnya seseorang adalah perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan, dan perubahan dalam tindakan.

## 5. Nilai-nilai yang dianut

Sistem nilai pribadi seseorang biasanya dikaitkan dengan sistem nilai sosial yang berlaku di berbagai jenis masyarakat dimana seseorang menjadi anggota.

## 6. Sikap

Sikap merupakan suatu pernyataan evaluatif seseorang terhadap objek tertentu, orang tertentu atau peristiwa tertentu. Artinya sikap merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap sesuatu.

## 7. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasionalnya.

## 8. Kemampuan

Kemampuan dapat digolongkan atas dua jenis yaitu kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Kemampuan fisik meliputi kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang bersifat teknis, mekanistik dan repetitif, sedangkan kemampuan intelektual meliputi cara berfikir dalam menyelesaikan masalah (Siagian, 1995).

Sehingga dapat diidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi terdapat dalam diri individu (intrinsik) maupun diluar individu (ekstrinsik), yang mana identifikasi masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Faktor Intrinsik seperti kebutuhan, harapan pribadi, kepuasan bekerja dan lain lan
2. Sedangkan faktor Ektrinsik seperti kondisi lingkungan kerja yang baik, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik dan lain lain.

Melihat begitu banyaknya faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, maka suatu perusahaan atau rumah sakit, harus dapat memotivasi karyawannya, baik motivasi positif atau negatif, maupun internal dan eksternal hal ini harus sesuai dengan perjanjian, penggunaan harus tepat dan seimbang agar dapat meningkatkan semangat kerja serta dapat meraih prestasi kerja yang diinginkan. Sebagaimana fungsi utama manager rumah sakit, disamping perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, adalah penggerakan, yang mana dalam hal ini penggerakan dapat diartikan atau dikatakan sebagai pemotivasian.

Motivasi kerja karyawan di rumah sakit khususnya di RSUD Banten relatif tinggi dan kompleks, dimana mengatur sumber daya yang ada cukup sulit, dan membutuhkan ilmu dan seni yang tepat, namun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja para karyawan belum jelas, faktor mana yang lebih dominan dibandingkan faktor yang lain.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi maka untuk penelitian ini dibatasi pada hubungan persepsi kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat RSUD Banten.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini diajukan pertanyaan “Apakah terdapat hubungan persepsi kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan persepsi mengenai kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten Tahun 2016

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengidentifikasi gambaran karakteristik responden tentang persepsi mengenai kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten.

- b. Untuk mengidentifikasi gambaran persepsi kompensasi perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten.
- c. Untuk mengidentifikasi gambaran persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten.
- d. Untuk menganalisis hubungan persepsi kompensasi dengan persepsi motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banten.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi RSUD Banten**

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi rumah sakit untuk menentukan arah dan kebijakan dalam meningkatkan motivasi kerja perawat di instalasi gawat darurat RSUD Banten.
- b. Dapat mengembangkan kemitraan dengan fakultas ilmu kesehatan masyarakat di Universitas Esa Unggul dalam pelaksanaan skripsi ini, baik untuk kegiatan penelitian maupun pengembangan pengetahuan.

### **1.6.2 Bagi Universitas Esa Unggul**

- a. Untuk menambah referensi kepustakaan Universitas Esa Unggul sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.
- b. Terciptanya suatu jaringan kerjasama yang baik antara institusi dan lahan/tempat penelitian dalam upaya meningkatkan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan SDM yang dibutuhkan dalam pembanguana kesehatan.