

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tuntutan perkembangan rumah sakit yang pesat perlu di dukung oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesional sehingga dapat menjawab tantangan bisnis dalam persaingan kualitas mutu pelayanan yang semakin kompetitif di masa depan. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Salah satu tenaga di rumah sakit adalah perawat dengan pelayanan keperawatannya. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting yang menentukan dalam keberhasilan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2000).

Pelayanan perawat dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu faktor yang jadi penentu citra dan mutu rumah sakit, disamping itu dengan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perawat yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak dan kewajiban dari masyarakat. Kualitas pelayanan perawat harus terus ditingkatkan sehingga pelayanan kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal. Perawat memiliki peran penting dan menjadi kunci untuk kualitas pelayanan kesehatan karena profesi perawat memberikan pelayanan langsung kepada pasien selama 24 jam (Nurhayni H, A, 2012)

Menurut Yani (2007), menyebutkan bahwa perawat merupakan jumlah tenaga yang dominan yaitu 50-60% dari seluruh tenaga kerja yang bekerja di dalam rumah sakit, bahkan perawat mendampingi pasien selama hampir 24 jam penuh. Atas dasar tersebut, pelayanan yang diberikan perawat atau yang dikenal dengan

asuhan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu *image* atau citra dari rumah sakit. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peran perawat di rumah sakit begitu penting, sehingga menjadi bahan untuk penilaian dan pertimbangan bagi calon konsumen dan loyalitas konsumen (Asthu, 2016). Kelangsungan rumah sakit di masa yang mendatang akan bergantung pada kemampuan perawat untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas maka dibutuhkan kinerja yang baik pula di dalam rumah sakit. Kinerja yang baik merupakan tanggung jawab dari seluruh pihak yang ada di dalam rumah sakit, dimana mereka berhubungan dan bersinggungan langsung dengan para pasien atau pengunjung.

Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai dengan standar organisasi dan mendukung akan tercapainya tujuan organisasi. Peningkatan kinerja perawat akan membawa kemajuan bagi rumah sakit untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja perawat merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup rumah sakit tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Rizal, 2012).

Masalah perawat yang sering timbul di rumah sakit yang beredar di khalayak masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti majalah, surat kabar dan televisi mengenai penurunan pelayanan kesehatan meliputi penampilan, sikap perawat dalam perannya mengenai : keterampilan, keramahan, disiplin, tanggung jawab yang kurang disebabkan rendahnya motivasi. Penurunan

ini akan berpengaruh pada lingkungan pekerjaan yang berdampak pada kinerja perawat di rumah sakit (Rifai, 2000)

Menurut Handoko, (2008) ada 4 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu (1) Kepuasan, (2) Tingkat stress, (3) Desain Pekerjaan, dan (4) Motivasi. Dalam meningkatkan kinerja perawat diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan memperhatikan kebutuhan dari perawat setiap perawat harus dikembangkan dalam memotivasi diri sendiri dan pihak rumah sakit harus mengembangkan atau memotivasi perawat dalam meningkatkan motivasi kerja. Menurut Herzberg dan Siagian (2014) motivasi timbul karena terdapat dorongan dari dalam diri sendiri (*intrinsik*) maupun dari luar diri atau pihak rumah sakit (*ekstrinsik*).

Kinerja dalam hal ini erat kaitannya dengan seberapa besar motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan. Karena kinerja yang tidak maksimal menyebabkan penurunan kinerja yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan pelaksanaan program dan pengembangan di internal rumah sakit yang mana merupakan bagian akuntabilitas, untuk mencapai akuntabilitas terhadap penyelenggaraan pelaksanaan program dan pengembangan maka diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi. Bentuk output monitoring dan evaluasi adalah laporan hasil kegiatan atau laporan pertanggungjawaban (Budi, 2020)

Salah satu bentuk laporan pada rumah sakit adalah laporan terkait dengan kinerja rumah sakit, untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi maka diperlukan pengukuran kinerja. Salah satu pengukuran kinerja di rumah sakit dilakukan dengan menggunakan indikator *Bed Occupancy Rate* ( BOR ). BOR adalah persentase

pemanfaatan tempat tidur pada satuan waktu tertentu. BOR Rumah Sakit dipergunakan untuk melihat berapa banyak tempat tidur di Rumah Sakit yang dipergunakan pasien dalam suatu masa, jika angka BOR masih rendah artinya penggunaan fasilitas dan pelayanan perawatan di rumah sakit masih rendah (Sudra, 2010).

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera adalah rumah sakit swasta di Surabaya yang diresmikan pada tahun 1995. Kehadiran Rumah Sakit Wiyung Sejahtera mendapat tanggapan positif dari masyarakat luas, terbukti dengan tetap bertahan dan berkembang hingga sekarang telah menjadi Rumah Sakit tipe C. Berdasarkan indikator pengukuran kinerja Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada pemanfaatan tempat tidur masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pada capaian data BOR di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Hasil Capaian BOR Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Pada Tahun 2021

No	Bulan	BOR (%)
1..	Januari	77 %
2..	Februari	74,7 %
3.	Maret	76,9 %
4.	April	61 %
5.	Mei	66,3 %
6.	Juni	58,6 %
7.	Juli	43,3 %
8.	Agustus	35,4 %
9.	September	44,4 %
10.	Oktober	45,3 %
11.	November	55,1 %
12.	Desember	66,7 %
Rata – rata		59 %

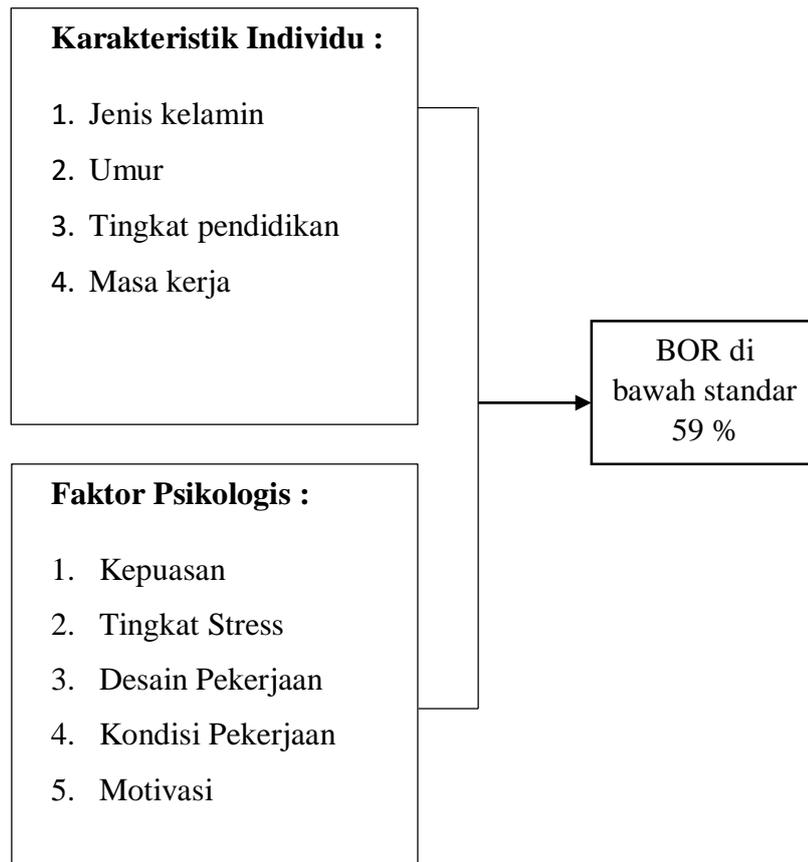
Berdasarkan Tabel diatas capaian hasil rata – rata BOR di unit rawat inap periode januari – desember 2021 sebesar 59,9%. Menurut Barber Johnson capaian BOR di rumah sakit idealnya sebesar 70-85% artinya capaian BOR di Rumah Sakit

Wiyung Sejahtera masih tergolong di bawah standar. Dalam hal ini ada kaitannya dengan kualitas pelayanan atau kinerja perawat dalam melayani pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera kurang maksimal. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kinerja perawat kurang optimal yang mana akan berdampak kepada kualitas pelayanan rumah sakit. Mengingat perawat merupakan bagian inti di dalam pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Apabila kinerja perawat buruk maka kemungkinan akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi kurang optimal (Nursalam, 2012)

Berdasarkan uraian latar belakang terdapat permasalahan terkait capaian BOR di tahun 2021 sebesar 59,9%. Data ini menunjukkan adanya permasalahan terkait kinerja pegawai di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera kurang optimal dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit. Menurut Masood, (2013) Didalam suatu organisasi pegawai haruslah memiliki motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya, karena semakin tinggi motivasi kerja pegawai maka tingkat produktivitas kerja karyawan ikut meningkat. Sebaliknya pegawai yang memiliki motivasi yang rendah kemungkinan pekerjaannya tidak terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ” **Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera**”.

## 1.2 Kajian Masalah

Suatu masalah merupakan bagian dari kegiatan yang terjadi karena beberapa faktor dari penyebab masalah. Untuk mempermudah mengetahui penyebab dari suatu masalah dapat digambarkan, sebagai berikut :



Sumber : Modifikasi teori Handoko (2008)

Gambar 1. 1 Kajian Masalah/Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 kajian masalah/identifikasi masalah dapat diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya

1. Karakteristik Individu

a. Jenis kelamin

Laki laki dan perempuan mempunyai perbedaan secara fisik dan psikis. Secara fisik jika perempuan mengalami kehamilan akan menghambat suatu pekerjaan. Namun tidak dengan laki-laki akan semakin kuat karena fisik dan stamina yang prima (Robbins, 2006)

b. Umur

umur mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan dan tanggung jawab. Pegawai yang memiliki umur yang lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bekerja ulet dan mempunyai tanggung jawab yang lebih besar (Hasibuan, 2003)

c. Tingkat pendidikan

Bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi pola pikir seseorang, apabila seseorang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi maka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan mudah (Hasibuan, 2009)

d. Masa kerja

Banyaknya waktu yang dibutuhkan seseorang dalam bekerja di suatu perusahaan. Apabila semakin lama seorang bekerja maka dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalamannya (Robbins, 2012)

## 2. Faktor Psikologis

### a. Kepuasan

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

### b. Tingkat Stress

Stress merupakan tingkat suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi sekarang.

### c. Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan – kegiatan kerja seseorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional.

### d. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang di maksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.

### e. Motivasi

Motivasi merupakan faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Baik kebutuhan dalam diri maupun kebutuhan di dalam perusahaan

## 1.3 Batasan Masalah

Peneliti ingin berfokus pada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di instalasi rawat inap rumah sakit wiyung sejahtera, karena menurut Kasmir, (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi salah satunya terdapat faktor motivasi. Dan tidak berfokus pada faktor psikologis meliputi tingkat stress, kepuasan, desain pekerjaan, dan kondisi pekerjaan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Motivasi ( Intrinsik dan Ekstrinsik) Perawat Di rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?
2. Mengidentifikasi Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?
3. Menganalisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?

## **1.6 Manfaat**

### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian sebelumnya mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **2. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan terkait dengan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja perawat di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

## **3. Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai penerapan teori motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, dengan demikian dapat digunakan untuk menambah referensi dan literatur sebagai referensi dalam ilmu pengetahuan khususnya Administrasi Rumah Sakit