

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

2.1.1 Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mencakup pelayanan medik, penunjang medik, dan pelayanan perawatan. Pelayanan-pelayanan tersebut dilaksanakan melalui instalasi gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Herlambang, 2016)

Dalam perkembangan rumah sakit yang dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan, dan pendidikan masyarakat, pelayanan yang diberikan rumah sakit bukan hanya memberi pelayanan penyembuhan saja (kuratif) melainkan harus lengkap, yakni ditambah dengan pelayanan yang bersifat pemulihan (rehabilitatif). Kedua pelayanan tersebut berpadu melalui pencegahan (preventif) dan upaya promosi kesehatan (promotif). Dengan adanya pelayanan lengkap yang disuguhkan oleh rumah sakit, sasaran pelayanan rumah sakit tidak berhenti pada individu pasien saja, tetapi juga untuk keluarga pasien dan masyarakat umum (Herlambang, 2016)

2.1.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan

peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Menurut Depkes RI (2009) tentang rumah sakit untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan non medis
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

2.2 Perawat Dan Keperawatan

2.2.1 Pengertian Perawat

Menurut Priharjo (2008), perawat adalah orang yang mengasuh, melindungi, dan merawat orang yang sakit, luka, dan usia lanjut. Salah satu masalah dalam pengembangan profesionalisasi yang dihadapi sekarang adalah adanya berbagai latar belakang pendidikan perawat. Sebagai contoh, perawat pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu perawat pelaksana dan perawat profesional. Penggolongan tenaga keperawatan secara sederhana dapat diketahui dari tujuan pendidikan. Untuk saat ini ada tiga kategori pendidikan keperawatan di Indonesia, yaitu: sekolah perawat kesehatan yang lulusannya disebut perawat kesehatan (tenaga keperawatan dasar) dengan masa pendidikan tiga tahun setelah SMP; diploma tiga keperawatan yang lulusannya disebut sebagai ahli madya keperawatan (perawat profesional pemula) dengan masa pendidikan tiga tahun setelah SMA; dari program keperawatan (perawat profesional) dengan masa

pendidikan rata-rata 4 tahun setelah SMA atau 2,5 tahun dari lulusan program diploma tiga keperawatan.

2.2.3 Kedudukan Perawat

Profesi keperawatan tentunya menempatkan perawat pada kedudukan tersendiri dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Tetapi saat ini, masih banyak asumsi yang menganggap perawat adalah pelengkap dalam dunia medis. Padahal, keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan.

Kedudukan keperawatan sebagai ilmu bukan hanya sebatas teori saja tetapi memiliki bentuk aplikasi yang dijalankan di lapangan. Perannya bersinggungan dan berhubungan langsung dengan pasien/klien. Profesi keperawatan berorientasi pada pelayanan masalah kesehatan yang diderita oleh pasien/klien. Kehadirannya adalah mengupayakan agar pasien/klien mendapatkan kesembuhan atas masalah kesehatan yang diderita oleh pasien. Keperawatan mempunyai empat tingkatan pasien/klien yaitu individu, keluarga, kelompok, dan komunitas, dan pelayanan keperawatan terhadap pasien/klien mencakup seluruh rentang pelayanan kesehatan (Iskandar, 2013)

2.2.2 Pengertian Keperawatan

Keperawatan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Keperawatan merupakan ilmu terapan yang menggunakan keterampilan interpersonal serta menggunakan proses keperawatan dalam membantu klien/pasien untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal. Menurut Iskandar (2013) mendefinisikan keperawatan sebagai suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan

yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko sosio spiritual yang komprehensif kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh siklus kehidupan manusia. Tujuan pelayanan keperawatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan status kesehatan secara optimal dengan pencegahan sakit dan peningkatan keadaan sehat.

Tujuan keperawatan umum meliputi :

1. Meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Meningkatkan penerimaan masyarakat tentang profesi keperawatan dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan.
3. Meningkatkan hubungan dengan pasien, keluarga, dan masyarakat.
4. Meningkatkan pelaksanaan kegiatan umum dalam upaya memberi kenyamanan pasien.
5. Meningkatkan komunikasi antara staf.
6. Meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja staf keperawatan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah singkatan dari energi kerja, dalam bahasa Inggris adalah performance. Kinerja atau performance adalah sebagai hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Pada kenyataannya kinerja tidak hanya sebagai hasil dari suatu pekerjaan, namun juga didalamnya terdapat uraian dari pelaksanaan pekerjaan. Menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).

Kinerja karyawan baik atau tidak tergantung pada motivasi, tingkat stres, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis dan teknis serta berperilaku lainnya (Handoko, 2008)

Menurut Wirawan (2009) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (2012) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut Handoko (2008) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor psikologis yaitu :

a) Motivasi

Motivasi merupakan faktor pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Baik kebutuhan dalam diri maupun kebutuhan di dalam perusahaan. Kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.

b) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

c) Tingkat stress

Stress merupakan tingkat suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi sekarang. Tingkat stress terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

d) Kondisi pekerjaan

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

e) Desain pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan – kegiatan kerja seseorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

2.3.3 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016) indikator yang mengukur kinerja karyawan sebagai berikut :

a) Kualitas

Kualitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

b) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut.

c) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

d) Efektivitas

Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, dan informasi yang ada di organisasi dapat digunakan dengan maksimal oleh karyawan.

e) Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas. Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu

karyawan dalam bekerja di segala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

2.4 Motivasi

2.4.1 Pengertian Motivasi

Kata motivasi berasal dari kata dasar motive yang artinya dorongan, sebab, atau alasan manusia melakukan tindakan secara sadar. Ini berarti bahwa ada kondisi yang mendorong atau yang menyebabkan manusia melakukan tindakan dengan sadar. Kondisi yang demikian itu dapat diciptakan oleh pribadi manusia itu sendiri (motivasi intrinsik) atau oleh manusia lain (motivasi ekstrinsik). Berdasar pola pikir yang demikian itu, menunjukkan bahwa manusia akan melakukan tindakan yang menyenangkan atau yang menguntungkan dan memberi harapan hasil yang baik di masa mendatang. Tindakan yang menyenangkan atau sesuai dengan kata hatinya itu biasanya para pekerja melakukan pekerjaan secara efektif, efisien dan produktif. Tindakan yang dilakukan secara terpaksa oleh seseorang akan cenderung pada hasil kerja yang tidak efektif, efisien dan produktif. Menurut Gray Winardi (2007) bahwa motivasi merupakan hasil dari suatu proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap antusias dan persistensi dalam melaksanakan kegiatan tertentu

Menurut (Wijono, 1997) motivasi memberikan rangsangan atau pendorong atau suatu kegairahan kepada seseorang atau kelompok agar mau bekerja dengan semestinya dan penuh semangat. Dengan kemampuan yang dimilikinya untuk

mencapai tujuan secara berdaya guna dan hasil guna. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan daya dorong yang ada dalam diri seseorang yang berasal dari diri seseorang itu sendiri atau dari diri orang lain, motivasi sering disebut motif. Daya dorong yang bersumber dari diri manusia itu sendiri ataupun dari diri manusia lain harus tercipta setiap saat. Dalam dunia kerja, kondisi diri dan pikiran yang menyenangkan itu harus diciptakan oleh manajer dan disebarluaskan di lingkungan kerja sehingga pekerja melaksanakan aktivitas kerjanya dengan rasa senang dan puas, dengan ini maka tujuan organisasi diharapkan dapat tercapai sesuai rencana yang telah ditetapkan. Menurut (Wijono, 1997), tujuan motivasi antara lain:

1. Untuk mengubah perilaku bawahan sesuai dengan keinginan pimpinan.
2. Untuk meningkatkan kegairahan kerja pegawai.
3. Untuk meningkatkan disiplin pegawai.
4. Untuk menjaga kestabilan pegawai.
5. Untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai.
6. Untuk meningkatkan prestasi pegawai.
7. Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab pegawai pada tugas - tugasnya.
8. Untuk meningkatkan produktivitas dan efisien.

Dari beberapa definisi-definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah faktor yang mendorong dan mengarahkan individu untuk melakukan aktivitas tertentu dengan ketekunan usaha dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Thomson dan Strickland (Suadi, 1999), Pendekatan yang berhasil untuk meningkatkan motivasi kerja adalah pendekatan yang sangat berorientasi pada manusia yang dilakukan pada setiap kesempatan melalui

berbagai cara dan dipraktekkan oleh semua orang disetiap tingkat organisasi.

Pendekatan tersebut terdiri dari :

1. Mengadakan pelatihan yang lengkap bagi pegawai.
2. Mendorong untuk berinisiatif dan kreatif dalam melaksanakan tugas
3. Menetapkan target yang layak dan jelas.
4. Menggunakan pahala dan hukuman sebagai alat untuk mendorong berprestasi.
5. Membebani atasan dengan tanggung jawab atas pengembangan bawahannya.
6. Memberi kesempatan pada pegawai untuk berprestasi lebih tinggi.

2.4.2 Tujuan Motivasi

Tujuan Motivasi Menurut Siagian (2014), tujuan dilakukan motivasi antara lain sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
- 3) Mempertahankan kestabilan karyawan;
- 4) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
- 5) Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan;
- 6) Meningkatkan kesejahteraan karyawan;
- 7) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya.

2.4.3 Teori Motivasi Kerja

Motivasi kerja sebenarnya memiliki beberapa teori dari beberapa pendapat tokoh, teori tersebut antara lain teori Motivasi Klasik oleh F.W Taylor; teori Need Hierarchy oleh A.H Maslow; teori Two Factor oleh Frederick Herzberg; teori

Achievement Motivation oleh Mc. Clelland; teori Existence, Relatedness And Growth (ERG) oleh Alderfer. Namun, dari beberapa teori diatas peneliti hanya mencantumkan teori yang digunakan pada penelitian ini yakni Herzberg's two factor theory oleh Frederick Herzberg. Two factor theory atau teori dua faktor Menurut Herzberg dan Siagian (2014), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor higiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor instrinsik). Faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk di dalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), sedangkan faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan yang termasuk di dalamnya adalah *achievement*, pengakuan, kemajuan, tingkat kehidupan, dan sebagainya (faktor instrinsik).

Menurut Herzberg dan Siagian (2014) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan. Kebutuhan karyawan yang dapat memotivasi karyawan yaitu faktor higienis dan faktor motivasi, yaitu:

1. Motivation Factors

Menurut Herzberg dan Siagian (2014) *Motivational factors* adalah faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang. Herzberg memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bawa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor faktor ekstrinsik. Dengan demikian seseorang yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaannya, memungkinkan

menggunakan kreatifitas dan inovasi dan tidak perlu diawasi dengan ketat. Kebutuhan ini meliputi serangkaian kondisi intrinsik, kepuasan pekerjaan (*job content*) yang apabila terdapat dalam pekerjaan akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi pekerjaan yang baik. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan. Faktor ini dinamakan *satisfiers* yang meliputi :

a. Prestasi

prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan, yaitu keberhasilan seorang pegawai dapat di lihat dari prestasi yang di raihinya. Dan pimpinan memberikan penghargaan atau bonus kepada karyawan yang berprestasi.

b. Pengakuan

besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas hasil kerjanya. Adanya pengakuan dari pimpinan maupun rekan kerja atas keberhasilan pekerjaannya.. Pengakuan dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya dengan menyatakan keberhasilannya langsung di tempat kerja. Sehingga karyawan merasa dihargai dan nyaman di dalam tempat bekerjanya.

c. Pekerjaan Itu Sendiri

pekerjaan itu sendiri adalah berat ringannya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya. Pimpinan membuat usaha – usaha riil dan meyakinkan. Sehingga bawahan mengerti akan

pentingnya pekerjaan yang dilakukannya dan usaha berusaha menghindari dari kebosanan dalam pekerjaan bawahan serta mengusahakan agar setiap bawahan sudah tepat dalam pekerjaannya.

d. Tanggung Jawab

tanggung jawab adalah besar kecilnya yang dirasakan terhadap tanggung jawab diberikan kepada seorang tenaga kerja.

e. Pengembangan

pengembangan potensi adalah besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja berpeluang maju dalam pekerjaannya meliputi kesempatan perawat mengikuti diklat/ melanjutkan pendidikan, promosi dan kesempatan kenaikan jabatan.

2. Faktor Ekstrinsik (Higienis)

Faktor *higienis* merupakan faktor pemeliharaan meliputi hal-hal yang masuk dalam kelompok disatisfier seperti gaji, hubungan kerja, kondisi kerja, kualitas supervisi. Hilangnya maintenance faktor ini dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan bahkan menyebabkan banyak pegawai karyawan yang keluar. Berikut faktor higienis meliputi :

a. Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang seperti fasilitas-fasilitas perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan mencapai produktivitas kerja.

b. Gaji

Gaji adalah pemberian upah yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivator pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang.

c. Hubungan kerja

Hubungan kerja yaitu tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam interaksi antar tenaga kerja lain, menunjukkan hubungan perseorangan antara karyawan dengan karyawan, maupun bawahan dengan atasan.

d. Supervisi

Supervisi adalah tingkat kewajaran supervisi yang dirasakan oleh tenaga kerja, dimana peran *supervisor* memberikan arahan dan bimbingan dengan tepat sesuai prosedur sehingga karyawan dapat mengikuti dengan baik tanpa membuat kesalahan.

2.5 Analisis Pareto

Prinsip pareto atau yang lebih di terkenal dengan prinsip 80/20 dapat diterapkan di berbagai sendi kehidupan. Prinsip ini menyatakan bahwa 20 persen dari masalah memiliki dampak sebesar 80 persen, dan hanya 20 persen penyebab masalah yang ditimbulkan itu penting (*vital view*). Analisis ini dapat dipergunakan dalam berbagai permasalahan di organisasi manufaktur maupun jasa termasuk kegiatan penelitian. Sebagian besar dari hasil dalam situasi apapun ternyata ditentukan oleh sejumlah kecil kecil penyebab yang di timbulkan.