

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan perawatan jalan, rawat inap, dan layanan darurat. (Depkes RI 2020). Menurut (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009) Rumah sakit adalah lembaga kesehatan masyarakat yang memiliki fitur yang berbeda yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, ilmu kesehatan, dan status sosial ekonomi masyarakat. Agar berhasil, rumah sakit harus mampu terus memberikan pelayanan yang lebih murah dan berkualitas bagi masyarakat sebaik mungkin.

Menurut Listiyono (2015) Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individual yang menyeluruh, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan layanan gawat darurat. Hakikat rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang berharap masalah kesehatan mereka dapat diselesaikan di sana. Pasien menyadari bahwa hanya rumah sakit yang dapat menyediakan layanan medis yang diperlukan untuk menyembuhkan dan memulihkan rasa sakitnya. Pasien mengharapkan layanan yang siap, cepat, responsif, dan responsif terhadap keluhan mereka.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa rumah sakit adalah suatu lembaga kesehatan yang menyelenggarakan berbagai pelayanan pengobatan, keperawatan dan rehabilitasi untuk diagnosis, pengobatan dan pencegahan penyakit. Rumah sakit diklasifikasikan berdasarkan pelayanan dan spesialisasi yang ditawarkan serta tingkat

pelayanan dari subspecialisasi dasar hingga subspecialisasi sangat komprehensif. Struktur organisasi rumah sakit mencakup staf medis, manajemen, dan staf pendukung, semuanya bekerja sama untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Selain itu, rumah sakit harus mematuhi peraturan dan standar akreditasi untuk menjamin kualitas dan keamanan layanan yang diberikannya. Rumah sakit mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan masyarakat.

### **2.1.2 Fungsi dan Tujuan Rumah Sakit**

Dalam pasal 3 dari Undang-Undang Nomor 44 Tahun, 2009, misi rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan.

1. Mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan;
2. Melindungi keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia rumah sakit;
3. Meningkatkan mutu dan menjaga standar pelayanan rumah sakit; Dan
4. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, rumah sakit, pasien, dan sumber daya manusia rumah sakit

Pasal 4 dari Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit berbunyi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan rehabilitasi yang memenuhi standar pelayanan rumah sakit;
2. Menjaga dan meningkatkan kesehatan seseorang melalui penyediaan layanan kesehatan sekunder dan tersier yang menyeluruh sesuai dengan kebutuhan medis;

3. Pelatihan dan pendidikan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan kesehatan; dan
4. Penggunaan teknologi dan penelitian pendidikan untuk meningkatkan layanan pendidikan dengan mempertimbangkan etika penelitian pendidikan.

Singkatnya, rumah sakit berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan yang komprehensif, pusat pelatihan dan pendidikan bagi para profesional medis, pusat penelitian medis, penggerak kesehatan masyarakat, dan pemimpin dalam manajemen dan administrasi kesehatan. Rumah sakit memainkan peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Tujuannya termasuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, menjamin keselamatan dan kesejahteraan pasien, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan medis, menyediakan layanan kesehatan masyarakat, dan mengelola operasi secara efektif dan efisien

### **2.1.3 Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit**

Klasifikasi dan perizinan rumah sakit, yang menguraikan sumber daya manusia di rumah sakit, berdasarkan Kemenkes Republik Indonesia Nomor 3 tahun (2020):

- a. Sumber daya manusia rumah sakit meliputi staf medis, staf psikologi klinis, staf perawat, bidan, apoteker, staf pelatihan, staf pendidikan lingkungan, staf gizi, staf fisioterapi, teknisi medis, staf pelatihan biomedis, staf pelatihan lainnya; dan tenaga non kesehatan.
- b. Sumber daya manusia rumah sakit khusus terdiri dari tenaga kerja tetap. Ini termasuk tenaga medis, tenaga keperawatan dan/atau kebidanan, tenaga medis,

tenaga kesehatan lainnya, dan tenaga non-kesehatan yang berkaitan dengan layanan khusus dan/atau tenaga non-kerja lainnya.

Singkatnya, untuk memberikan layanan medis berkualitas tinggi, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang memadai. Ini termasuk tenaga medis seperti dokter dan perawat, serta tenaga penunjang di bidang kedokteran, administrasi, dan penunjang. Setiap komponen sumber daya manusia sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional rumah sakit dan memberikan pasien layanan berkualitas tinggi dan menyeluruh. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjamin keselamatan dan kesejahteraan pasien, rumah sakit harus meningkatkan kualitas dan pengelolaan manajemen sumber daya manusianya.

#### **2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Karakteristik**

##### **1. Jenis Kelamin**

Perbedaan sifat, bentuk, peran, dan fungsi biologis disebabkan oleh gender. Perbedaan laki-laki dan perempuan berdasarkan faktor genetik, psikologis, sosial, dan budaya dikenal dengan istilah gender. Gender, dari sudut pandang biologis, adalah yang membedakan laki-laki dan perempuan. (Wardhaugh 2002 : 313, dalam (Sa'adah, Martadani, and Taqiyuddin 2021).

##### **2. Tingkat Pendidikan**

Pemilihan karir dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi pendidikannya maka semakin besar keinginannya untuk melakukan pekerjaan yang memerlukan tantangan pendidikan yang tinggi. Harapan dan ide kreatif diungkapkan untuk menyelesaikan tugas (Caplow 1987, dalam T Rahman, 2018).

### 3. Umur

Usia karyawan dapat digunakan untuk menentukan produktivitas tenaga kerja. Mereka mengalami kesulitan dalam pekerjaan dan menjadi acuh tak acuh terhadap tugas yang berulang. Peran yang kurang menonjol tidak cocok bagi mereka. Hal ini juga berlaku bagi pekerja paruh baya. Ruang menjadi penting. Di sisi lain, orang lanjut usia cenderung enggan berkompetisi karena daya tahan tubuh berkurang (Gellerman 1997 dalam T Rahman, 2018).

### 4. Masa Kerja

Pekerja paruh baya dengan pengalaman kerja yang cukup menganggap posisi tersebut sangat penting. Pada usia ini sangat menentukan sukses atau tidaknya mereka di masa depan. Kesuksesan datang dari keinginan bersaing untuk mencapai tujuan, karena pendidikan menengah telah mencapai perawatan profesional. Seseorang berusaha mempertahankan dan meningkatkan karirnya dengan menunjukkan kinerja terbaiknya. Kinerja pekerjaan meningkat seiring dengan meningkatnya pengalaman dalam melakukan tugas. (Ghiselli & Brown, 1955 dalam T Rahman, 2018).

## **2.2 Motivasi Kerja**

### **2.2.1 Definisi Motivasi Kerja**

Menurut Hasibuan (2010:95) “motivasi adalah pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Robbins & Judge (2018:127), menyatakan “motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan. Upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individu”.

Kesimpulannya, berbagai elemen yang terkait secara rumit dapat berdampak pada sifat seseorang. Aspek genetik, lingkungan, budaya, psikologis, perilaku, sosial, ekonomi, dan biologis termasuk di antaranya. Unsur-unsur ini bersatu untuk menciptakan identitas dan sifat khas seseorang, baik secara psikologis maupun fisik. Memahami variabel-variabel yang mempengaruhi sifat-sifat individu sangat penting untuk merumuskan inisiatif perawatan kesehatan, pendidikan, dan kemasyarakatan yang sesuai.

### **2.2.2 Tujuan Motivasi**

Untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan, motivasi dapat digunakan untuk membangun lingkungan kerja yang produktif, positif, dan kompetitif, serta untuk meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, komitmen, pembelajaran, retensi karyawan, dan inovasi.

Menurut Hasibuan (2010:97), terdapat beberapa tujuan dalam memotivasi. yaitu:

1. Meningkatkan semangat dan semangat di antara anggota staf
2. Meningkatkan kepuasan kerja dan semangat kerja staf
3. Meningkatkan produktivitas pekerja
4. Menjaga stabilitas dan loyalitas tenaga kerja.

5. Memperkuat peraturan dan menurunkan tingkat ketidakhadiran staf
6. Meningkatkan efisiensi perekrutan personel
7. Menjalinkan hubungan kerja dan lingkungan yang positif
8. Mendorong lebih banyak inovasi dan keterlibatan anggota staf
9. Meningkatkan pelatihan kesejahteraan pegawai
10. Membuat pekerja merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya
11. Memanfaatkan alat dan bahan mentah dengan lebih baik untuk memaksimalkan efisiensi
12. Meningkatkan keluaran pekerja

### **2.2.3 Jenis-jenis Motivasi**

Menurut Hasibuan (2010:99) Jenis-jenis motivasi yaitu:

#### **1. Motivasi Positif**

Motivasi positif adalah motivasi yang datang dari seseorang yang menyenangkan dan memberi semangat, yang meningkatkan semangat kerja karena masyarakat umumnya ingin mendapatkan hal-hal yang baik.

#### **2. Motivasi Negatif**

Motivasi yang bersifat seperti hukuman atau ketakutan disebut motivasi negatif. Motivasi negatif ini memperkuat moral bawahan dalam jangka pendek karena mereka takut akan hukuman, namun dalam jangka panjang hal ini dapat menimbulkan dampak negatif.

### 2.2.4 Teori-teori Motivasi

1. *Maslow's Need Hierarch Theory*/Hierarki Kebutuhan Maslow dalam Daenuri and Pitri (2020) dinyatakan bahwa terdapat teori motivasi yang merujuk pada tingkat kebutuhan dasar manusia yang terbagi menjadi lima tingkatan:

a. Kebutuhan Fisiologis (*physiological*)

Kebutuhan fisiologis yaitu kebutuhan tingkat paling bawah atau dikenal juga dengan kebutuhan dasar. Kebutuhan ini juga mencakup kebutuhan kelangsungan hidup fisik dan pendidikan seperti makan, minum dll.

b. Kebutuhan Keamanan (*safety*)

Rasa aman adalah kebutuhan untuk perlindungan terhadap ancaman, bahaya, konflik, dan lingkungan hidup serta bahaya fisik dan mental.

c. Kebutuhan Sosial (*affiliation*)

Kebutuhan sosial termasuk kebutuhan untuk dicintai dan dicintai, diterima oleh suatu kelompok, dan berkomunikasi.

d. Kebutuhan Penghargaan (*esteem*)

Kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan dan harga diri dari lingkungan adalah bagian dari kebutuhan penghargaan. Faktor internal termasuk otonomi dan prestasi, dan faktor eksternal termasuk pengakuan dan perhatian.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*self-actualization*)

Kebutuhan yang paling tinggi adalah aktualisasi diri, karena seseorang bertindak berdasarkan kesadaran dan keinginan sendiri daripada orang lain. Ini

berarti bahwa seseorang perlu memperoleh pendapat dengan mengemukakan ide untuk menilai dan mengkritisi sesuatu.

2. *Herzberg's Two Factors Motivation Theory/ Teori Motivasi Dua Faktor*

Menurut Frederick Herzberg (2014:228) yang dikutip Hasibuan, kebijakan dan manajemen perusahaan memaparkan *Herzberg's Two Factors Motivation Theory* atau teori motivasi dua faktor atau teori motivasi kesehatan atau faktor kebersihan. Menurut teori ini, motivasi ideal yang dapat mendorong kewirausahaan adalah kesempatan untuk mengembangkan keterampilan. Herzberg menyatakan bahwa manusia dipengaruhi oleh dua faktor yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya yaitu.:

- a. Faktor Higienis (*Hygiene Factor/Maintenance Factors*) merupakan faktor pemeliharaan yang terkait dengan kecenderungan seseorang untuk menikmati ketenangan fisik. Karena kebutuhan kesehatan ini akan kembali menjadi nol setelah terpenuhi, menurut Herzberg, kebutuhan kesehatan ini merupakan kebutuhan yang berkesinambungan.

- a) Gaji

Gaji adalah pembayaran yang diwajibkan oleh perusahaan kepada karyawannya sebagai imbalan atas kerja mereka. Gaji ini termasuk gaji pokok, tunjangan stasiun, tunjangan keluarga, tunjangan makan, tunjangan hari raya, bonus, dan biaya pemeliharaan.

a) Kondisi Kerja

Kondisi kerja mencakup elemen seperti lingkungan kerja, psikologis kerja, dan aturan pekerjaan, seperti perusahaan, yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas.

b) Kebijakan dan Administrasi Perusahaan

Kebijakan dan administrasi menurut Andriani and Widiawati (2017) merupakan Tingkat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja terhadap semua kebijakan dan peraturan yang berlaku di perusahaan.

c) Hubungan Antar Pribadi

Dengan mempertimbangkan tingkat kecocokan komunikasi karyawan lainnya, istilah "hubungan antar pribadi" mengacu pada hubungan yang lebih personal antara karyawan dengan karyawan mereka sendiri serta hubungan antara bawahan dan atasannya. Namun, ada kemungkinan bahwa bawahan tidak akur dengan atasannya.

d) Kualitas Supervisi

Kualitas supervisi dan tingkat kewajaran inspeksi yang dialami karyawan  
Memberikan instruksi yang benar sesuai prosedur adalah tanggung jawab supervisor.

b. Faktor Motivasi (*Motivation factors*)

Menurut Moorhead dan Griffin, Onidis (2018) motivasi adalah kumpulan kekuatan yang mendorong seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu.

Di sisi lain, motif sendiri dapat didefinisikan sebagai kekuatan dalam diri seseorang yang memotivasi seseorang untuk bertindak atau sebagai kekuatan pendorong.

a) Prestasi

Hasil kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya dipengaruhi oleh kemampuan, usaha, dan peluang yang dimilikinya. Keberhasilan seorang pegawai dapat diukur melalui kinerja yang telah dicapainya.

b) Pengakuan

Pengakuan adalah tingkat apresiasi yang diberikan kepada karyawan atas hasil kerjanya.

c) Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan beratnya tantangan yang dialami oleh tenaga kerja melalui pekerjaannya. Manajer melakukan upaya yang sungguh-sungguh dan meyakinkan agar bawahan memahami pentingnya pekerjaannya dan berusaha menghindari kebosanan dalam pekerjaan bawahan serta memastikan bahwa setiap bawahan memadai dalam pekerjaannya, yaitu dalam hal kepuasan kerja.

e) Tanggung Jawab

Tanggung jawab mengacu pada sejauh mana seorang karyawan merasakan dan menerima tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

f) Pengembangan potensi individu

Pengembangan potensi individu adalah peluang bagi pegawai untuk berkembang dalam karier mereka, misalnya melalui kenaikan jabatan.

3. Teori Kebutuhan McClelland/Teori Motivasi Prestasi

Menurut teori ini, motivasi digunakan untuk memperkuat kemauan seseorang dalam memanfaatkan peluang yang ada. McClelland merangkum tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah kerja, yaitu:

a. Kebutuhan akan prestasi

Kebutuhan akan prestasi adalah motivasi untuk mencapai keunggulan, memenuhi standar yang ditetapkan, dan berusaha untuk berhasil.

b. Kebutuhan akan kekuasaan

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kemampuan individu untuk memengaruhi dan mengatur orang lain.

c. Kebutuhan akan afiliasi

Kebutuhan akan afiliasi adalah keinginan untuk terlibat dalam hubungan antarpribadi yang hangat dan dekat. (Kadji 2012).