

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit (RS) di Indonesia sudah bersifat padat modal, padat karya dan padat teknologi, yang diandalkan untuk memberikan pengayoman medik untuk pusat – pusat pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pelayanan tersebut sangat erat kaitannya dengan profesionalisme staf rumah sakit (Hasibuan, 2002). Sebuah RS mempunyai fungsi utama melaksanakan upaya kesehatan yang bersifat pencegahan, penyembuhan dan pemulihan bagi pelanggan (pasien dan keluarga), dan agar RS dapat menyelenggarakan fungsi pelayanan secara berdaya dan faktor sumber daya manusia merupakan salah satu komponen yang sangat menentukan.

Kualitas pelayanan RS sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, satu di antaranya adalah sumber daya manusia (SDM). Keadaan sumber daya yang sangat heterogen di rumah sakit perlu mendapat perhatian khusus, agar mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan RS. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik apabila sumber daya manusia tersebut sudah dapat dimanfaatkan secara optimal dan mempunyai kerja yang bermutu (Winardi, 2005).

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Agar sumber daya manusia tersebut mempunyai pengaruh yang besar harus dikelola secara baik dan

mampu menghasilkan kinerja yang bermutu. Pemenuhan kebutuhan merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem manajemen sumber daya manusia. Karena tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah agar semua karyawan dapat melakukan tugasnya dengan efektif dan efisien.

Perawat adalah salah satu sumber daya manusia di rumah sakit yang jumlahnya mendominasi tenaga kesehatan secara menyeluruh, juga penjalın kontak pertama dan terlama dengan pelanggan (pasien dan keluarganya). Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang mempunyai posisi yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan pemuasan konsumen yang datang ke rumah sakit.

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual yang komprehensif/*holistic* yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat atau sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia yang mengacu pada standar professional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Nursalam, 2007). Upaya penyelenggaraan menjaga kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran penting profesi keperawatan. Di unit rawat inap tenaga keperawatan berada di tatanan pelayanan kesehatan terdepan dengan kontak pertama

dan terlama dengan pasien, yaitu selama 24 jam perhari dan 7 hari perminggu karenanya perawat memegang posisi kunci dalam membangun citra rumah sakit.

Kemampuan perawat melakukan praktek profesional perlu dipertahankan, dikembangkan, dan ditingkatkan melalui manajemen SDM perawat yang konsisten disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengembangan SDM digambarkan sebagai proses pengelolaan motivasi staf sehingga dapat bekerja secara produktif. Hal ini juga merupakan penghargaan bagi profesi keperawatan karena melalui manajemen SDM yang baik maka perawat mendapatkan kompensasi berupa penghargaan (*compensatory reward*) sesuai dengan apa yang telah dikerjakan (Keliat, 2006). Hal ini merupakan salah satu stimulan yang dapat memotivasi perawat untuk bekerja dengan lebih giat dan lebih baik lagi.

Motivasi adalah dorongan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut bertindak atau melakukan pekerjaan secara sadar. Seseorang yang bekerja tentu didasari oleh motivasi, tentu saja derajat motivasinya berbeda-beda. Kinerjanya seseorang selain ditentukan oleh kemampuannya, juga sangat ditentukan oleh motivasi kerjanya. Orang yang melakukan pekerjaan dengan motivasi yang rendah tidak akan dapat melakukan tugasnya semaksimal kemampuan dan kesanggupannya, sebaliknya dengan motivasi yang tinggi seseorang dapat melakukan pekerjaannya semaksimal kemampuannya (As'ad, 2004).

Motivasi kerja perawat yang tinggi akan meningkatkan kinerja perawat sehingga setiap tugas akan dilaksanakan secara baik.

Tidak disangkal bahwa motivasi seseorang bekerja adalah untuk mencari nafkah, dan untuk terpenuhinya kebutuhan hidup. Pemenuhan kebutuhan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh pihak manajemen suatu organisasi, karena pemenuhan kebutuhan kepada pekerja tidak hanya dipandang sebagai alat pemuas kebutuhan, tetapi sudah dikaitkan dengan harkat martabat sebagai manusia. Jika ada ketidakpuasan atas pemenuhan kebutuhan yang diterimanya, serta tidak ada penyelesaian yang baik, maka akan timbul prestasi kerja yang menurun (Suarli, 2010). Kualitas kerja perawat sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dimilikinya, walaupun fasilitas perawat memadai, organisasi dan manajemen baik, prosedur kerjanya baik tanpa memiliki motivasi kerja yang tinggi maka akan sulit bagi perawat untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa keperawatan (Maryunif dan Rahman, 2005).

Motivasi ini dapat timbul karena rangsangan dari luar, seperti: kompensasi, penghargaan dan disebut motivasi ekstrinsik. Sebaliknya motivasi itu dapat timbul dari dalam diri orang yang bersangkutan, seperti: perasaan senang dengan pekerjaan yang dilakukannya dan disebut motivasi intrinsik. Melihat pentingnya motivasi kerja, berbagai teori mengenai motivasi kerja diperkenalkan dalam memahami perilaku manusia. Suarli (2010) membagi teori-teori motivasi menjadi dua bagian

yaitu; pertama teori kepuasan yang terdiri dari; Teori hierarki kebutuhan oleh Abraham H. Maslow, Teori dua faktor oleh Frederick Herzberg, Teori X dan Y oleh Douglas Mc Gregor, Teori kebutuhan yang dipelajari oleh David McClelland dan Teori ERG oleh Clayton P. Alderfer. Kedua Teori motivasi proses terdiri dari teori penguatan oleh Skinner, teori harapan oleh Vroom, teori keadilan oleh Adams dan teori penetapan tujuan oleh Locke.

Penelitian ini terfokus pada Teori ERG oleh Clayton Alderfer yang dianggap paling empiris terkait teori motivasi tentang kebutuhan manusia. Menurut Clayton Alderfer dalam teori ERG nya, motivasi itu berkaitan dengan kebutuhan pokok manusia yang terdiri dari *Existence needs* atau kebutuhan akan keberadaan, *Relatedness needs* atau kebutuhan berhubungan dan *growth needs* atau kebutuhan untuk berkembang. Untuk meningkatkan motivasi kerja seseorang maka ketiga kebutuhan pokok manusia tersebut sedapat mungkin terpenuhi.

Terdapat kaitan yang erat antara motivasi seseorang melakukan sesuatu kegiatan dengan kinerja yang akan diperolehnya, bila motivasinya rendah akan berpengaruh terhadap kinerja seseorang (Prawirosentono, 2009). Besar dan kecilnya pengaruh motivasi pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan (Suarli, 2010). Pemenuhan kebutuhan perawat yang sesuai harapannya juga menjadi strategi berbagai rumah sakit untuk membuat perawat

termotivasi untuk betah bekerja di suatu rumah sakit yang sering dikenal sebagai istilah *magnet hospital* (Winardi, 2005).

Sedangkan dari hasil study pendahuluan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II terdapat pernyataan dari perawat bahwa belum sesuainya gaji, fasilitas RS yang sesuai dengan harapan perawat, yang dikawatirkan akan berpengaruh pada tingkat motivasi yang rendah. Pentingnya motivasi perawat merupakan permasalahan yang harus diperhatikan manajemen keperawatan RS PKU Yogyakarta unit II karena tingkat motivasi perawat sangat mempengaruhi kinerja perawat. Kinerja perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang nantinya akan berdampak minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas rawat inap RS PKU Yogyakarta unit II. Oleh karena itu perlu diketahui bagaimana motivasi kerja perawat di ruang rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II.

Iswanti (2005) dalam penelitian berjudul analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap motivasi tenaga medis poliklinik rawat jalan RSUD Tugurejo, menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah penghasil aktivitas terbesar sehingga mencerminkan mutu pelayanan rumah sakitnya. Mengingat kedudukan tenaga keperawatan yang cukup penting tersebut, maka hubungan yang baik antara manajemen rumah sakit dan tenaga keperawatan diperlukan. Perawat di rumah sakit tidak hanya mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada

pasien tetapi juga mengharapkan pelayanan dari pihak rumah sakit agar apa yang menjadi haknya dapat diterima dengan baik (Aditama, 2000).

Ruswanti (2013) dengan penelitiannya berjudul aplikasi teori kebutuhan ERG Alderfer terhadap motivasi karyawan rumah sakit hidayahtullah Yogyakarta, dapat mengetahui bagaimanakah motivasi kerja karyawan RSI Hidayahullah Yogyakarta. Sejalan dengan penelitian tersebut diharapkan teori ERG dari Alderfer juga dapat membantu peneliti dalam menganalisis motivasi kerja perawat diruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II merupakan rumah sakit tipe C yang status kepemilikannya adalah Yayasan Muhammadiyah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, sesuai kaidah-kaidah yang berlaku. Rumah sakit tersebut memberikan pelayanan kuratif, rehabilitatif, preventif, dan promotif serta menjadi pusat rujukan dan penelitian dalam pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan. Rumah sakit ini merupakan pengembangan dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I, dan dalam pengembangannya masih dikatakan sebagai rumah sakit baru. Oleh karena itu masih memerlukan perhatian dan dukungan dari berbagai macam pihak seperti dari fasilitas, sarana prasarana dan sumber daya manusianya.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II sebagai rumah sakit baru, perhatian terhadap sumber daya manusia seperti karyawan/ perawat tentu harus sangat diperhatikan, karena hal tersebut

akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II merupakan elemen yang sangat penting, dari hasil studi pendahuluan dengan mewawancarai beberapa perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II diketahui bahwa adanya ketidaksesuaian dan ketidakpuasan perawat terkait beberapa pemenuhan kebutuhannya oleh rumah sakit, seperti gaji, fasilitas rumah sakit dan seragam perawat, hal tersebut dikawatirkan dapat mempengaruhi motivasi kerja perawat, tetapi sejauh ini belum ada keluhan secara langsung ke manajemen dari perawat mengenai motivasi kerja. Hal ini bisa terjadi karena sebagian besar perawat merupakan perawat baru sehingga mereka belum berani mengungkapkan perasaannya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana motivasi kerja perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II ditinjau dari teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*) dari Adelfer?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana motivasi kerja perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II ditinjau dari teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*) dari Adelfer.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui motivasi kerja tenaga keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah unit II Yogyakarta ditinjau dari *existence* / kebutuhan akan keberadaan atau kebutuhan mendasar.
- b. Mengetahui motivasi kerja tenaga keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah unit II Yogyakarta ditinjau dari *relatedness* / kebutuhan keterkaitan.
- c. Mengetahui motivasi kerja tenaga keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah unit II Yogyakarta ditinjau dari *growth* / kebutuhan untuk berkembang atau aktualisasi diri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah unit II Yogyakarta.

Menjadi masukan untuk pihak manajemen dalam pengelolaan motivasi kerja perawat sehingga perawat tersebut dapat bekerja sesuai dengan peraturan rumah sakit dan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan etika yang telah ditetapkan.

2. Bagi Program Studi MMR UMY

Pengembangan ilmu dan untuk menambah kepustakaan tentang penerapan manajemen sumber daya manusia rumah sakit dan dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi peneliti

Pengembangan ilmu dan manfaat tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang pengaruh faktor manajemen terhadap motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II dan penerapan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti pendidikan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit II belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian serupa telah dilakukan oleh:

1. Ruswanti (2013) dengan judul penelitian aplikasi teori kebutuhan ERG Aderfer terhadap motivasi karyawan rumah sakit hidayatullah yogyakarta. Hasil penelitian didapatkan 44,25% karyawan memberi tanggapan sikap negative dan 55,75% memberi tanggapan positif, terhadap kebutuhan eksisten dari segi pay maupun fringe benefit. 41,62% karyawan member tanggapan sikap negative dan 58,37% memberi tanggapan sikap positif, terhadap kebutuhan keterkaitan dari segi superior maupun peers. 40,75% karyawan member tanggapan sikap negative dan 59,25% memberikan sikap positif terhadap kebutuhan berkembang. Kebutuhan keterkaitan memeberikan pengaruh terkecil terhadap terbentuknya motivasi kerja karyawan, kebutuhan berkembang memberikan pengaruh terbesar bagi terbentuknya motivasi kerja karyawan. Persamaan dengan penelitian saya

adalah sama-sama meneliti tentang teori ERG terhadap motivasi kerja karyawan di rumah sakit.

2. Riyanto (2009) dengan judul sistem kompensasi dan motivasi kerja perawat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari analisis kualitatif yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis isi diperoleh hasil bahwa kompensasi dalam bentuk uang yang telah diberlakukan kurang meningkatkan motivasi kerja. faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan motivasi kerja tersebut adalah kurangnya insentif yang diterima karyawan, standar pembagian insetif, tidak berdasar produktivitas kerja. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang motivasi kerja perawat, sedangkan perbedaannya terdapat pada tempat penelitian.
3. Perdasari (2013) dengan judul pengaruh pelaksanaan MPKP terhadap motivasi kerja perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Hasil dan pembahasan penelitian ini bahwa pendekatan manajemen, penghargaan karir, hubungan profesional, sistem pemberian asuhan keperawatan mempengaruhi motivasi kerja perawat secara signifikan pada aspek motif keberadaan, motif afiliasi dan motif berprestasi. Semakin baik pelaksanaan MPKP, maka motivasi kerja perawat akan semakin tinggi/meningkat. Persamaan dengan penelitian saya terdapat pada tempat penelitiannya dan sama-sama meneliti tentang motivasi kerja perawat, hanya variabel bebasnya yang berbeda.