

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*World Health Organization* (WHO) mengemukakan bahwa Rumah Sakit merupakan suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan untuk penelitian bio-psiko-sosioekonomi-budaya. Menurut Permenkes RI, No. 1128 tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat inap yang sangat besar, sehingga pasien rawat inap merupakan sumber pendapatan yang besar dan diprediksikan akan mengalami peningkatan terus di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Dengan demikian perawat memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan

mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam hal ini perawat yang bertugas di ruang rawat inap.

Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan adalah aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan. Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan sering mengalami penurunan kinerja, akibat dari situasi kerja yang tidak bersahabat juga beban kerja yang berlebihan (Pujiyanto & Haspari, 2021). Rendahnya kinerja perawat di rumah sakit disebabkan oleh rendahnya keahlian yang dimiliki oleh perawat dalam berbagai operasional pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Data kinerja perawat di rumah sakit seluruh provinsi di Indonesia dari tahun 2013-2015 menurut laporan kinerja kementerian Kesehatan Republik Indonesia nilai kinerja perawat di Indonesia yaitu 0,50. Data kinerja perawat pada Provinsi Maluku mengalami fluktuasi dan penurunan pada tahun 2013 nilai kinerja perawat mencapai 0,45, tahun 2014 nilai kinerja perawat mencapai 0,54 dan tahun 2015 nilai kinerja perawat mencapai 0,49. Kinerja rumah sakit memiliki standar nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai oleh rumah sakit adalah 70-80% (DEPKES RI tahun 2013). Kinerja perawat adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan, serta norma dan etika, dimana kinerja yang baik memberikan kepuasan pada pengguna jasa. (Utami, 2016).

Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang mengacu pada perilaku, kemampuan professional dan proses keperawatan dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial dan spiritual yang optimal. Menurut (Suarli, 2009), Proses keperawatan disini mencakup proses pengakjian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana asuhan keperawatan, implementasi keperawatan, dan evaluasi keperawatan. Pengelolaan proses keperawatan akan berhasil jika perawat memiliki tanggung jawab, pengetahuan tentang manajemen keperawatan, dan kemampuan memimpin orang lain selain pengetahuan dan keterampilan klinis yang juga harus dikuasainya. (Nursalam, 2014).

Kinerja perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit terkhususnya di Indonesia masih dalam kategori rendah hal ini dapat dilihat dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Sesuai dengan nilai standar Kinerja keperawatan dinilai sebesar 75% bila standar asuhan keperawatan tercapai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuhra & Muryani (2019), hasil penelitiannya menunjukkan kinerja perawat di Rumah Sakit Syahfira Pekan Baru masih tergolong kurang baik (63, 6%), hasil penelitian Buheli (2019) di RSUD Toto Kablia kabupaten Bone Bolango juga menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam kategori baik (22,5%) sedangkan kategori kurang (74, 5%), dan hasil penelitian Tulasi (2021) menunjukkan kinerja perawat di RSUD Kefamenanu kabupaten Timor Tengah Utara dalam kategori kinerja kurang (55,1%) dan kategori kinerja baik (45, 9%). Berdasarkan hasil

penelitian diatas maka kinerja seseorang dipengaruhi oleh tiga variabel berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson (2003) yaitu, Variabel individu, terdiri dari kemampuan dan ketrampilan (mental dan fisik), beban kerja, latar belakang (Keluarga, tingkat sosial, penggajian) dan demografi (umur, asal usul dan jenis kelamin). Variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur dan desain pekerjaan. Kemudian variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pengetahuan dan motivasi. Variabel-variabel tersebut akan mempengaruhi perilaku kerja dari personel yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja dari personel tersebut (Tulasi et al., 2021).

Motivasi perawat dalam pelayanan keperawatan sangat berpengaruh pada kinerja perawat, karena motivasi sebagai dorongan dalam melakukan suatu pekerjaan yang memiliki kontribusi terhadap kerja perawat. Motivasi sebagai rasa atau pikiran seseorang yang dapat menimbulkan dorongan sehingga dapat melakukan pekerjaan dan menjalankannya dengan senang hati terutama dalam karakter seorang perawat. Selain itu motivasi tumbuh dari kesadaran diri sendiri, pemberian motivasi dari orang lain juga berperan penting dalam meningkatkan motivasi perawat. Dalam kualitas pelayanan keperawatan, dibutuhkan standar praktik keperawatan yang dapat menjadi pegangan bagi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Kemudian output kinerja perawat dapat dinilai dari kualitas asuhan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien. Dengan demikian salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit adalah motivasi kerja perawat yang merupakan salah satu faktor terpenting yang bisa memicu

kinerja mereka dalam menerapkan proses asuhan keperawatan kepada pasien. (Sutopo Patria Jati, 2003).

Motivasi kerja adalah pemberian daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan (Febrianti, 2020). Motivasi memiliki peran penting pada kinerja dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai dapat membangkitkan keinginan untuk bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi. Menurut teori Abraham Maslow meyakini bahwa pada dasarnya manusia itu baik dan menunjukkan bahwa individu memiliki dorongan yang tumbuh secara terus menerus yang memiliki potensi besar. Demikian pula motivasi kerja perawat yang tinggi sangat mendukung dalam meningkatkan kinerja perawat yang lebih baik dalam menangani pasien, sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan rumah sakit dan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terhadap masyarakat.

Seorang perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan juga membutuhkan Dukungan Sosial baik dari rekan kerja sesama perawat maupun atasan. Menurut American Psychological Association (2015) mendefinisikan dukungan sosial sebagai pemberian bantuan atau kenyamanan pada individu lain yang umumnya dilakukan untuk membantu mengatasi stres biologis, psikologis, dan sosial. Dukungan sosial dapat diberikan kepada seseorang dengan melakukan beberapa cara, seperti memberikan dukungan, memberikan pernyataan yang memihak kepada individu, memberikan suatu penghargaan, memberikan kalimat positif,

memberikan semangat, perhatian, segala macam bantuan berupa psikis maupun fisik. Dukungan sosial sebagai manfaat memberikan rasa nyaman fisik maupun psikologis kepada individu untuk mengatasi stres. Oleh karena itu dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh semua individu. Karena tanpa dukungan sosial, kemungkinan besar keinginan individu tidak akan terwujud.

(Parama & Pande, 2018) mengatakan bahwa cara yang digunakan seseorang dalam menerima dukungan sosial dengan melakukan perubahan minset terhadap stressor, dengan begitu seseorang mampu merasakan bahwa ada orang-orang terdekat yang memberikan perhatian kepadanya, seperti halnya seorang memiliki masalah akan pergi menghampiri teman untuk membicarakan masalahnya. Dengan demikian dukungan sosial berfungsi untuk mengurangi kecemasan, depresi, dan simptom-simtom gangguan tubuh bagi seseorang yang mengalami stress dalam pekerjaan (Apollo & Cahyadi, 2012) . Dengan adanya dukungan sosial itu selalu berkaitan dengan dua hal yaitu pola persepsi individu terhadap seseorang yang dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah, serta tingkatan kepuasan dukungan yang diterima terkait dengan pola persepsi individu yang kebutuhan harus terpenuhi (Serason & Nur, 2012).

Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon adalah rumah sakit Tipe C milik Polri dan berlokasi di pusat kota Ambon tepatnya di Jln. Sultan Hasanudin Tantui Ambon. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan dari Sidokkes Jajaran Polda Maluku yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, dengan menyediakan pelayanan rawat inap,

rawat jalan dan rawat darurat dengan jumlah perawat pelaksana yaitu 35 orang.

Pengambilan data awal di ruang perawatan RS. Bhayangkara TK. III Ambon yaitu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa perawat pelaksana dengan menggunakan 4 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 orang perawat di ruang rawat inap yaitu pertama terkait Kualitas : Perawat mengatakan belum sepenuhnya merasa yakin bahwa pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar asuhan keperawatan. kedua terkait Kuantitas : 4 perawat mengatakan terkadang dalam melakukan anamnesia pasien belum dilakukan pengkajian secara menyeluruh terkait pengkajian data bio-psiko-sosio-spiritual tidak adanya data yang lengkap untuk melakukan tindakan. Ketiga terkait Ketepatan Waktu : 7 perawat mengatakan terkadang hadir tidak tepat waktu karena kepentingan yang mendesak. Kemudian yang Keempat terkait Efektivitas : 7 perawat mengatakan mempunyai persiapan dalam melakukan sebuah tindakan keperawatan, namun dalam melakukan tindakan keperawatan 3 orang perawat mengatakan ada beberapa rekan kerja baru yang belum terampil dalam melakukan tugas keperawatan sesuai dengan posisi dan fungsinya.

Hasil wawancara terkait motivasi kerja perawat, dengan menggunakan 5 indikator untuk mengukur motivasi kerja perawat yaitu prestasi, pengakuan, pekerjaan, tanggung jawab, dan pengembangan diri.

Hasil wawancara dengan 7 perawat di ruang perawatan terkait Prestasi : 7

perawat mengatakan mempunyai dorongan untuk mempertahankan prestasi kerja, seorang perawat mengatakan namun dalam melakukan pekerjaan terkadang terdapat saingan antar sesama rekan kerja. Kedua terkait Pengakuan : 7 perawat mengatakan mendapatkan pujian dari atasan terkait pekerjaan yang dilakukan, namun ada 2 perawat mengatakan belum pernah diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan. Ketiga terkait Pekerjaan : 7 perawat mengatakan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat namun terkadang pekerjaan yang dilakukan menantang kemampuan. Keempat terkait Tanggung Jawab : 7 perawat mengatakan bertanggung jawab penuh atas tugas yang diberikan oleh atasan namun dalam menyelesaikan pekerjaan terkadang tidak tepat waktu. Kelima terkait Pengembangan Diri : 4 perawat yang mengatakan belum pernah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan tingkat lanjut pada bidang pekerjaan yang dilakukan.

Peneliti juga melakukan wawancara terkait Dukungan Sosial perawat, informasi yang didapatkan dari 4 perawat mengatakan ketika mereka menghadapi masalah tentu ada teman yang bisa dipercayai membantu untuk memecahkan masalah namun, dalam menghadapi masalah 3 perawat mengatakan bahwa mereka kurang diberikan pandangan objektif dari teman maupun atasan tentang bagaimana cara menangani masalah. Pendapat lain dari 2 orang perawat mengatakan bahwa penyebab yang kadang dialami oleh perawat yaitu kerja sama team yang kurang efektif sehingga terjadi miskomunikasi antar sesama perawat, serta komplain dari pasien dan keluarga. Berdasarkan data tersebut maka hal ini membuktikan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh perawat tidak sesuai dengan makna kualitas pelayanan kesehatan yang terwujud dalam bentuk kinerja sebagai pemberi rasa nyaman dan keselamatan pasien.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan motivasi kerja dan dukungan sosial dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Motivasi Kerja dan Dukungan Sosial Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan khusus, adapun uraian penjelasannya sebagai berikut :

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dan dukungan sosial dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon.
- b. Untuk mengetahui hubungan dukungan sosial dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat memperluas ilmu dan pengetahuan baik secara teoritis maupun secara praktik, selain itu hasil penelitian dapat dijadikan sumbangsih untuk pengembangan jurusan ilmu keperawatan, terutama pengetahuan dibidang sumber daya manusia.
- b. Sebagai masukan dan sumber informasi dalam peningkatan kerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Ambon.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi RS Bhayangkara TK. III Ambon

Diharapkan dapat menjadi masukan dan dorongan kepada Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Ambon mengenai pentingnya motivasi kerja serta dukungan sosial antar sesama rekan kerja untuk lebih dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang akan berdampak pada hasil kerja karyawan untuk rumah sakit.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya dalam melihat kinerja perawat di rumah sakit yang terkait dengan variabel-variabel independen yang lain.

