

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan institusi yang bersifat kompleks dan salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa, yaitu berupa jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki spesifikasi mengenai sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta peralatan yang dipakai, serta produk yang sifatnya tidak berwujud (*intangible*), yang berasal dari pemberi pelayanan kesehatan tersebut. Untuk itu, diperlukan bentuk manajemen sistem pelayanan yang modern untuk setiap bidang atau unit kerja sehingga sistem pelayanan di rumah sakit perlu ditinjau kembali untuk mengantisipasi persaingan global. Era globalisasi merupakan tantangan, masalah, dan sekaligus potensi untuk pengembangan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peran perawat dalam menghadapi era globalisasi adalah dengan memberikan pelayanan perawatan secara profesional, yaitu perawat secara aktif terlibat dalam pembuatan keputusan terkait dengan permasalahan yang dihadapi klien dan memiliki kebebasan untuk melakukan praktek serta melakukan hubungan kolaborasi dengan dokter secara baik.

Manfaat pelaksanaan praktek keperawatan secara profesional pada rumah sakit adalah terjadinya peningkatan kepuasan kerja perawat, terciptanya lingkungan kerja yang aman, menurunnya ketegangan emosi perawat dalam

melakukan pekerjaannya, menurunnya angka cedera karena jarum suntik yang dialami perawat, serta penurunan angka kematian klien yang di rawat.

Pelayanan perawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, pelayanan keperawatan didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan yang komprehensif serta ditujukan pada individu, keluarga, masyarakat, baik yang sehat maupun yang sakit mencakup seluruh siklus kehidupan. Dalam memberikan pelayanan profesional perawat dituntut memiliki akuntabilitas sesuai kewenangannya. Puas atau tidaknya masyarakat akan pelayanan kesehatan selalu dikaitkan dengan pelayanan keperawatan, ketidakpuasan pasien dan keluarga selalu dikaitkan dengan rendahnya motivasi perawat dalam memberikan pelayanan profesional.

Motivasi dan pelaksanaan asuhan keperawatan menentukan kualitas pelayanan keperawatan yang berdampak terhadap kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan perawatan. Makin kuat motivasi seseorang, makin kuat pula usaha untuk mencapainya. Motivasi merupakan faktor yang dapat berubah. Motivasi berkembang sesuai dengan taraf kesadaran seseorang akan tujuan yang hendak dicapainya. Dengan memberikan dorongan, apresiasi, pengakuan dan perhatian individual akan berpengaruh positif terhadap motivasi seseorang.

Fenomena yang terjadi terkait dengan pelaksanaan praktek keperawatan di banyak negara, masih sering ditemukan perawat yang menghabiskan waktunya untuk melakukan pekerjaan di luar keperawatan yang bukan menjadi tanggung jawabnya dan tentunya kondisi ini akan berdampak pada tidak tersedianya waktu yang cukup untuk melakukan praktek keperawatan secara berkesinambungan dan

komprehensif bagi klien maupun keluarganya. Fenomena pelaksanaan praktek keperawatan seperti ini juga masih sering ditemukan pada beberapa rumah sakit di Indonesia. Kemungkinan fenomena ini terjadi diakibatkan karena masalah lingkungan kerja perawat yang belum diselesaikan dengan baik.

Salah satu syarat untuk dapat menunjang pelaksanaan praktek keperawatan secara profesional adalah dengan memperhatikan lingkungan kerja perawat. Lingkungan kerja yang berkualitas tinggi sangat bermanfaat bagi perawat dan dapat meningkatkan kualitas perawatan klien. Komponen dari lingkungan kerja perawat ini antara lain meliputi komponen kepemimpinan dan budaya, kendali terhadap praktek, kendali terhadap beban kerja, dan sumber-sumber yang kuat bagi terlaksananya pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi isu dan tantangan persaingan yang sangat penting. Dari persaingan inilah rumah sakit dituntut untuk mempersiapkan sumber daya yang dimiliki, salah satunya adalah sumber daya manusia. Dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam pencapaian visi dan misi rumah sakit. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah tenaga kerja keperawatan atau bisa disebut perawat. Keberadaan perawat dirasa sangat penting karena pelayanan kesehatan merupakan sistem dan sub sistem yang dijadikan tolak ukur penilaian terhadap mutu dan citra rumah sakit tersebut. Pemberian pelayanan kesehatan yang prima berkaitan dengan motivasi dari sumber daya manusia yang terlibat di dalam kegiatan pemberian pelayanan kesehatan tersebut, yaitu perawat. Semakin tinggi motivasi

kerja perawat tersebut, maka pelayanan kesehatan yang diberikan akan semakin baik atau prima.

Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta merupakan salah satu rumah sakit ternama di DKI Jakarta. Terdapat beragam faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya motivasi kerja perawat di RSAB Harapan Kita Jakarta. Di antaranya adalah tekanan atau beban kerja yang berat dan berlebihan membuat perawat merasa jenuh ataupun malas untuk bekerja secara optimal. Beban pekerjaan diperoleh bukan hanya berasal dari atasan atau pimpinan dalam pekerjaannya, namun juga dapat berasal dari pasien yang dirawat oleh perawat. Kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas, dalam hal ini perawat, perlu ditinjaklanjuti dengan berbagai strategi yang dapat meningkatkan kualitas perawat.

Salah satu hal yang perlu dimiliki oleh institusi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan adalah kemampuan komunikasi antar individu di dalam pelaksanaan kegiatan pekerjaannya. Komunikasi yang buruk akan menimbulkan kesalahpahaman dan berdampak pada penurunan motivasi kerja dan juga kualitas pelayanan yang diberikan. Komunikasi bagi perawat merupakan senjata utama dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Selain memberikan pelayanan kesehatan, perawat juga memiliki tugas dan tanggung jawab untuk dapat menyampaikan saran, informasi, dan pengetahuan kepada pasien yang dirawatnya. Semakin bagus komunikasi yang terjalin antara perawat dengan pasien, maka penilaian terhadap mutu rumah sakit pun akan baik pula. Selain dengan pasien, komunikasi perawat juga harus terjalin baik dengan sesama rekan kerja, baik itu sesama perawat

maupun pimpinan, atau kepala ruangan, dengan dokter dan tenaga kesehatan lain yang menjadi tim dalam menangani pasien.

Faktor berikutnya adalah keberadaan fasilitas pekerjaan yang kurang memadai dapat membuat motivasi kerja perawat menurun. Fasilitas kerja merupakan faktor penunjang yang mempengaruhi proses pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Minimnya fasilitas kerja terlihat dari kurang memadainya keberadaan peralatan kesehatan, terdapat beberapa peralatan yang tidak layak pakai tetapi masih dipergunakan, minimnya peralatan untuk perlindungan diri (APD) bagi tenaga perawat dan sebagainya. Hal-hal tersebut dapat menurunkan tingkat motivasi kerja yang dimiliki oleh perawat.

Dalam menjalankan tugas keperawatan, perawat memiliki hak untuk mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Namun kebanyakan harus dibicarakan terlebih dahulu oleh atasan maupun dokter yang menangani pasien. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada survei awal, terlihat kurangnya keterlibatan perawat dalam pengambilan keputusan. Hal ini membuat perawat merasa tidak diakui dan mempengaruhi penurunan tingkat motivasi kerjanya.

Di dalam dunia pekerjaan, setiap pekerja pasti menginginkan dirinya mengalami pengembangan, baik dalam karir maupun kepribadian diri. Pengembangan diri merupakan salah satu kebutuhan yang menjadi motivasi seseorang dalam bekerja. Di RSAB Harapan Kita Jakarta diketahui bahwa proses pengembangan diri bagi perawat dirasakan sulit dan prosesnya memakan waktu yang lama. Oleh sebab itu, beberapa perawat merasa kurang nyaman dalam

bekerja dan mengurangi minatnya untuk bekerja dengan baik. Hal ini tentu dapat mengurangi nilai mutu dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi kerja perawat adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja diharapkan akan mampu mendorong tercapainya tujuan atau visi dan misi yang telah ditetapkan. Kepuasan kerja merupakan cerminan atau penilaian diri terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja.

Perawat yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih efektif dalam bekerja dibandingkan dengan yang tidak merasa puas. Motivasi dapat timbul seiring dengan kepuasan yang dirasakan dari imbalan ekstrinsik yang dirasa adil dan sesuai dengan yang seharusnya. Seseorang yang memiliki kepuasan yang rendah akan menjalani pekerjaan dengan tidak bertanggung jawab dan bertindak semaunya.

Permasalahan lain yang peneliti temukan di RSAB Harapan Kita Jakarta adalah perawat sering ijin dengan alasan sakit, banyak komplain atau keluhan dari keluarga pasien. Hal ini menunjukkan tanggung jawab yang dimiliki oleh beberapa perawat tergolong rendah. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh menurunnya motivasi kerja dan juga kepuasan yang tidak dicapai oleh perawat tersebut.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat motivasi kerja perawat adalah pemberian penghargaan. Pemberian penghargaan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan perawat akan merangsang individu untuk melakukan pekerjaan dengan

sebaik-baiknya. Dengan demikian semangat atau motivasi kerja seseorang akan meningkat dan menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas baik bagi masyarakat.

Lingkungan kerja merupakan faktor yang paling dominan dapat mempengaruhi tingkat motivasi kerja seseorang. Lingkungan kerja merupakan segala sarana dan prasarana yang ada di sekitar perawat serta kondisi kerja yang mempengaruhi motivasi kerja. Pekerja sangat memperhatikan lingkungan kerjanya demi kenyamanan dalam bekerja dan fasilitas pekerjaan yang cukup untuk mendukung pekerjaannya.

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadi salah satu penentu meningkatnya motivasi kerja perawat. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap pekerjaan perawat. Lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang dapat membuat perawat bekerja dengan aman dan nyaman, dan menyelesaikan pekerjaannya secara optimal. Lingkungan kerja yang nyaman adalah lingkungan kerja yang memiliki tingkat kebersihan yang baik, memiliki sirkulasi udara yang lancar, penyahayaan ruangan yang pas, dan kondisi kerja yang menyenangkan.

Dari hasil survei dan wawancara yang peneliti lakukan mengenai lingkungan kerja di RSAB Harapan Kita, diperoleh jawaban bahwa lingkungan kerja kurang kondusif dan terdapat beberapa fasilitas kerja yang tidak layak pakai. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja di sana kurang mendukung dan berdampak terhadap motivasi kerja perawat.

Hal lain yang menunjukkan lingkungan kerja kurang kondusif adalah penataan cahaya dan ruangan yang kurang tepat. Penataan ruang yang sempit akan

menghambat gerak dari perawat untuk melakukan pekerjaannya. Pencahayaan ruangan yang redup akan mengganggu penglihatan dan membuat perawat kesulitan untuk berkonsentrasi dalam bekerja. Kondisi tersebut akan memicu penurunan motivasi kerja karena akan menyebabkan perawat cepat merasa lelah atau mengantuk dan tidak konsentrasi dalam bekerja.

Dari penjelasan diatas terdapat gambaran bahwa beban kerja yang tidak sesuai, jam kerja berlebihan, kenaikan jenjang staf yang lambat dan kesempatan untuk berkembang sulit, menjadi faktor- faktor yang kemungkinan adanya korelasi terhadap motivasi kerja para perawat di RSAB Harapan Kita Jakarta. Motivasi kerja yang rendah akan mengakibatkan seringnya perawat ijin meninggalkan kerja, *turn over*, pekerjaan akan tertunda, hasil pekerjaan tidak memuaskan, komunikasi jadi buruk dan berdampak pula pada pelayanan perawatan profesional terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang Peneliti lakukan di RSAB Harapan Kita Jakarta, Peneliti menemukan masalah-masalah seperti fasilitas kerja yang kurang memadai, pengembangan diri yang sulit, kepuasan kerja yang rendah, lingkungan kerja yang kurang kondusif, kurangnya penghargaan yang diberikan sehingga menimbulkan motivasi kerja yang rendah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan judul “Hubungan antara Lingkungan Kerja dengan Motivasi Kerja Perawat di RSAB Harapan Kita Jakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka Peneliti menyimpulkan masalah yang mempengaruhi prestasi akademik, sebagai berikut:

1. Rendahnya motivasi kerja perawat
2. Fasilitas kerja yang kurang memadai
3. Beban pekerjaan yang berlebih
4. Waktu yang lama dibutuhkan oleh perawat untuk pengembangan diri maupun karir
5. Kepuasan kerja yang rendah
6. Lingkungan kerja yang kurang kondusif

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah serta keterbatasan Peneliti baik dari segi waktu, tenaga dan dana yang dibutuhkan, maka Peneliti membatasi masalah yang diteliti yaitu: “Hubungan antara Lingkungan Kerja dengan Motivasi Kerja.”

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja?
2. Apakah terdapat hubungan antara fasilitas kerja dengan motivasi kerja?
3. Apakah terdapat hubungan antara pengembangan diri dengan motivasi kerja?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja?

5. Apakah terdapat hubungan antara pekerjaan paruh waktu dengan motivasi kerja?
6. Apakah terdapat hubungan antara beban lebih pekerjaan dengan motivasi kerja?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan teoretis

Diharapkan adanya penambahan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai hubungan antara lingkungan kerja dengan motivasi kerja.

##### 2. Kegunaan praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi dalam memecahkan masalah guna pengembangan bagi:

###### a. Peneliti

Sebagai pengaplikasian dan pengembangan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

###### b. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan masukan dalam pembuatan kebijakan terkait dengan lingkungan kerja dan motivasi kerja di kampus.

###### c. Masyarakat

Sebagai bahan masukan khasanah ilmu pengetahuan di bidang pendidikan.