

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan yang sampai sekarang masih konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada individu atau kelompok masyarakat secara rutin adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan rumah sakit dapat dikatakan efektif bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip tata kelola klinik yang baik melalui sistem yang menyeluruh dan terpadu yang dapat dinilai melalui berbagai indikator layanan yang ada. Indikator pelayanan rumah sakit yang sangat penting adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau tenaga kesehatan yang bekerja pada rumah sakit tersebut.

Undang-Undang nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009).

Pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi. Pegawai memiliki peran yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi karena fungsi utama dari pegawai adalah untuk merancang, melaksanakan, mengelola, dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan (Mulyasa, 2006).

Pelayanan kesehatan yang baik dihasilkan oleh pegawai rumah sakit yang memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja. Motivasi merupakan suatu hal yang penting dalam bekerja karena dengan motivasi diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi tidak bersifat tetap, dimana pegawai yang motivasinya rendah suatu saat bisa menjadi pegawai yang bermotivasi tinggi. Begitupun

dengan pegawai yang memiliki motivasi tinggi bisa saja motivasinya rendah. Ini menandakan bahwa orang yang sudah bermotivasi tidak bisa dijamin terus bermotivasi (Umpung *et al.*, 2020).

Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Menurut teori Maslow (1943) motivasi dipengaruhi oleh kebutuhan dasar manusia meliputi kebutuhan fisiologi, rasa aman, rasa memiliki, penghargaan dan aktualisasi diri. Teori Mc Gregor (1960) melihat motivasi kerja berdasarkan tipe karyawan yaitu tipe karyawan X yang tinggi motivasi kerjanya sebaliknya karyawan tipe Y adalah karyawan yang bermotivasi rendah. Teori Mc Clelland (1961) memfokuskan motivasi kerja itu bersumber kepada keinginan karyawan meliputi berkuasa, berprestasi dan berafiliasi. Menurut teori Herzberg (1950) terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu faktor higiene dan faktor motivasi (Darojat, 2015).

Teori motivasi Herzberg dapat mengidentifikasi kinerja pegawai dipengaruhi oleh motivasi kerja internal seperti keinginan untuk berprestasi, mendapat penghargaan, pengembangan potensi individu, pekerjaan dan tanggung jawab. Motivasi kerja eksternal berupa peraturan dan administrasi rumah sakit, supervisi manager, keamanan dan keselamatan kerja, serta kondisi kerja (Andjawati, 2015). Keunggulan teori Herzberg ini dapat mengidentifikasi apakah faktor motivasi kerja eksternal dan internal yang paling mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori dua faktor.

Penelitian Umpant *et al.* (2020) yang menemukan bahwa kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan hubungan interpersonal berhubungan dengan motivasi kerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara. Variabel yang paling besar pengaruhnya yaitu kebijakan. Penelitian Suratri *et al.* (2020) menemukan tenaga di bidang kesehatan yang memiliki akses ke rumah sakit yang mudah, memiliki proporsi motivasi tinggi yang lebih besar

daripada yang memiliki akses yang sulit. Jenis rumah sakit, akreditasi rumah sakit, dan akses ke rumah sakit berhubungan dengan motivasi kerja dari tenaga di bidang kesehatan di rumah sakit.

Salah satu rumah sakit swasta di Kota Medan adalah Rumah Sakit Materna yang terletak di Jl. Teuku Umar No. 11, Petisah Tengah, Medan dengan tipe kelas C. Pemberian layanan kesehatan pada Rumah Sakit ini didukung oleh pegawai berjumlah 137 orang. Berdasarkan survei pendahuluan tentang motivasi kerja pegawai melalui wawancara, hasil wawancara dengan 10 orang pegawai memberikan informasi bahwa pemberian pelayanan kepada pasien membuat mereka kadang mengalami kelelahan dalam bekerja sehingga motivasi bekerja menurun. Berdasarkan hal tersebut maka dibutuhkan motivasi bagi para pegawai baik motivasi dari dalam diri sendiri seperti gairah dan semangat kerja dan dari luar diri seperti suasana lingkungan dan hubungan kerja dengan sesama tenaga kesehatan. Faktor lain yang dikeluhkan pegawai yaitu rumah sakit masih kurang dalam memberikan *reward* kepada pegawai, padahal *reward* dapat meningkatkan motivasi bekerja.

Pada wawancara dengan kepala ruangan atau bagian tampak bahwa masih ada masalah pegawai yang belum bekerja maksimal sesuai SOP dan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja pegawai masih belum tinggi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.”

1.2 Rumusan Masalah

Adanya masalah-masalah terkait motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan menjadi dasar dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja faktor internal yang memengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan?

2. Apa saja faktor eksternal yang memengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor internal yang memengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor eksternal yang memengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menilai apakah faktor internal berupa pengakuan mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
2. Menilai apakah faktor internal berupa tanggung jawab mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
3. Menilai apakah faktor internal berupa pekerjaan itu sendiri mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
4. Menilai apakah faktor eksternal berupa kompensasi mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
5. Menilai apakah faktor eksternal berupa kondisi kerja mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
6. Menilai apakah faktor eksternal berupa supervisor mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.
7. Menilai apakah faktor eksternal berupa hubungan dengan rekan kerja mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Rumah Sakit Materna Medan.

8. Menilai faktor-faktor internal dan faktor eksternal mana yang lebih dominan berpengaruh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkan antara lain :

1. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah berkaitan dengan motivasi kerja.
2. Bagi Rumah Sakit, sebagai masukan kepada seluruh penanggungjawab rumah sakit dalam membangun mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan pegawai melalui peningkatan motivasi kerja.
3. Bagi Pendidikan, sebagai referensi kepada pihak-pihak terkait di bidang kesehatan masyarakat khususnya di bidang Manajemen Administrasi Rumah Sakit mengenai motivasi kerja tenaga kesehatan.