

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan zaman selalu diiringi oleh kemajuan teknologi yang cepat membawa banyak dampak ke sejumlah sektor, termasuk sektor jasa dan pelayanan. Di antara bidang yang menawarkan jasa dan layanan adalah rumah sakit. Rumah sakit yaitu terpenting di organisasi kesehatan serta sosial, guna pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, rumah sakit juga melaksanakan layanan kuratif dan rehabilitatif serta menyelenggarakan program pencegahan dan promosi kesehatan (WHO, 2017). Rumah sakit yaitu lembaga kesehatan menyediakan layanan kesehatan baik dengan individu maupun menyeluruh, termasuk pelayanan untuk opname, rawat jalan, *dan emergency*, serta memiliki berbagai jenis sumber daya manusia seperti tenaga medis dan penunjang medis, perawat, apoteker, manajemen rumah sakit, dan tenaga non medis sebagai syarat untuk mendirikan rumah sakit (Republik Indonesia, 2009).

Setiap wilayah pasti memiliki rumah sakit, dan penyediaan fasilitas kesehatan oleh pemerintah lokal bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan untuk para masyarakat. Pendirian Rumah Sakit ditujukan guna peningkatan kesadaran, motivasi serta keahlian tiap orang untuk menjalankan kehidupan secara sehat hingga dapat mencapai kondisi derajat kesehatan yang diinginkan (Pasal 3 Undang-undang No 36 Tahun 2009).

Target kesehatan untuk pengembangan di Indonesia salah satunya yaitu terselenggaranya layanan kesehatan yang semakin bermutu dan merata. Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit, akan tetapi juga menyediakan layanan yang memiliki nilai edukatif untuk meningkatkan taraf

hidup yang sehat sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup sumber daya Masyarakat, menjamin kualitas fasilitas dan obat-obatan, serta memberikan perubahan yang lebih baik pada tampilan Rumah Sakit.

Untuk penyusunan kerangka pelayanan rumah sakit umum, peningkatan pelayanan kesehatan dan fungsi rumah sakit umum, Departemen Kesehatan RI merumuskan suatu standar layanan rumah sakit yang memiliki berbagai ketentuan penting tentang fokus pelayanan. Selain itu, peningkatan layanan kesehatan bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersediannya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme tenaga yang melayaninya (Sulianti et al.2015).

Pelayanan kesehatan yang buruk merupakan masalah penting dalam setiap rumah sakit di Indonesia. Banyak masalah di era sekarang di dalam rumah sakit yang ditimbulkan dalam pelayanan seperti pelayanan kamar pasien yang kurang nyaman, pelayanan alat medis yang kurang memadai, keterlambatan pelayanan, dan lain-lainnya. Hal ini lah yang menyebabkan munculnya rasa kecewa dihati Masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapat dari rumah sakit, yang tidak sebanding dengan apa yang telah mereka upayakan demi mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kenyamanan dan rasa aman.

Rumah sakit melibatkan berbagai tenaga professional kesehatan dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Salah satunya yaitu perawat, perawat merupakan bagian tak terpisahkan dari tim professional kesehatan serta memiliki peranan penting sebagai kunci dalam menjaga kualitas layanan rumah sakit.

perjuangan dimiliki oleh perawat menjadi dasar guna diberi pelayanan serta asuhan yang baik.

Kinerja perawat di rumah sakit di Indonesia secara umum masih menjadi masalah yang memerlukan penanganan serius dan perlu Solusi perbaikan. Masyarakat banyak yang mengeluhkan mengenai belum maksimalnya pelayanan rumah sakit. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu adanya SDM yang memiliki keahlian, kreatifitas dan kemampuan dirinya yang terus bertambah dari waktu ke waktu serta mampu mengimbangi keilmuan yang dimilikinya dengan kemajuan teknologi sekarang dan masa akan datang.

Salah satu isu yang ada adalah mengenai kinerja perawat ada di rumah sakit di Indonesia. Beberapa faktor yang berpengaruh pada kinerja perawat termasuk pemberian insentif dan penanganan stres kerja. Karyawan cenderung lebih bersemangat untuk melaksanakan tugasnya dengan baik jika suatu organisasi peka dan memperhatikan benar mengenai tekanan yang mereka hadapi saat menjalankan tugas, serta memahami kebutuhan mereka sebagai pekerja yang pada dasarnya adalah untuk mendapatkan imbalan finansial atau gaji.

Setiap individu dalam organisasi memiliki kepentingan dan tujuan yang bervariasi saat mereka ingin bergabung dengan organisasi ini. Bagi beberapa karyawan, harapan untuk memperoleh penghasilan merupakan motivasi utama mereka dalam bekerja. Namun, Yain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari berbagai kebutuhan yang dapat dipenuhi melalui pekerjaan. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan merasakan tingkat penghargaan yang lebih tinggi dari masyarakat sekelilingnya, dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki pekerjaan. Untuk memastikan bahwa tujuan dapat dicapai dengan baik, pemimpin organisasi dapat memberikan perhatian melalui pemberian kompensasi,

mengingat kompensasi merupakan aspek penting dari interaksi antara organisasi dan sumber daya manusia.

Insentif, menurut Pangabean ([2002](#) : 93), berhubungan dengan kompensasi yang diperoleh berdasarkan tingkat produktivitas. Insentif adalah penghargaan berupa uang yang diberikan kepada karyawan yang mampu bekerja melebihi standar yang telah ditetapkan. Perusahaan tidak hanya perlu fokus pada pemberian insentif untuk meningkatkan kinerja karyawan, namun juga harus memperhatikan faktor stres yang dialami karyawan. Stres kerja yang dialami oleh karyawan adalah hal yang biasa dan muncul sebagai reaksi manusia terhadap suatu keinginan atau kebutuhan. Namun, jika situasi ini dibiarkan terus-menerus, hal tersebut dapat menyebabkan tingkat stres kerja yang tinggi dan pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja karyawan. Sebagaimana dijelaskan oleh Gitosudarmo dan Sudita (1997:57), stres kerja dapat memberikan efek yang baik maupun buruk. Salah satu efek positif adalah bahwa tekanan kerja yang berada pada tingkat rendah hingga sedang memiliki fungsi yang baik, karena dapat menjadi dorongan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang mendapatkan insentif tinggi kemungkinan besar akan berusaha lebih keras untuk menciptakan keseimbangan antara insentif tersebut dengan hasil kerja mereka.

Selanjutnya, salah satu unsur yang memengaruhi kinerja perawat serta stres kerja yang dirasakan oleh perawat di rumah sakit yaitu gaya kepemimpinan. Stres yang dialami oleh perawat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dari atasan mereka. Gaya kepemimpinan merujuk pada metode yang diterapkan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi perilaku individu lainnya. Kepemimpinan adalah sebuah proses yang dapat memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan tertentu yang lebih baik. Kepemimpinan pelayan adalah sebuah pendekatan kepemimpinan yang berakar dari niat yang tulus yang muncul dari hati yang berkeinginan untuk