

BAB 1 : PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dibentuk karena tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks karena masyarakat mulai menyadari arti pentingnya kesehatan. Hal tersebut menuntut rumah sakit memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Secara umum pelayanan RS terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien RS yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Selain itu, pelayanan yang utama di RS dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan RS berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut mutu pelayanan dan citra RS. ^(1, 2)

Sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien di rumah sakit adalah perawat, sehingga kinerja perawat dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan di rumah sakit. Perawat merupakan profesi kesehatan terbesar di dunia, 60 % tenaga kesehatan di Indonesia adalah perawat yang bekerja selama 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu untuk merawat dan melayani pasien. Profesi perawat memiliki peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena jenis pelayanan yang diberikannya dengan pendekatan biologis, psikologis, sosial, spiritual dan dilakukan dengan berkelanjutan. ⁽³⁾

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut hasil survei dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2014 sekitar 50,9 % perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stress kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perawat sebagai pemberi jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, sebagai tenaga

pelaksana yang berada di rumah sakit yang mengerjakan asuhan keperawatan pasien perlu adanya perhatian khusus dari pihak manajemen mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat sehingga perawat dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Perawat sendiri dikenal sebagai sosok yang lembut dalam melaksanakan pekerjaannya. Akan tetapi dalam kenyataannya, kritik dan kecaman dari masyarakat terhadap sistem pelayanan yang kurang bermutu, profesional atau kurang empati dalam melakukan program pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit dan keluhan atas kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan di rumah sakit juga di tinjau dari sisi keperawatan yang salah satunya meliputi aspek motivasi kerja.⁽⁴⁾

Motivasi adalah dorongan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang tersebut bertindak atau melakukan pekerjaan secara sadar. Motivasi diawali dengan keinginan untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Banyak masalah yang terjadi diseperti motivasi kerja perawat. Menurut peneliti Shahnaz et al di Pakistan diketahui terdapat 52,1% perawat dengan motivasi kerja rendah. Di Indonesia Budiawan melaporkan di Rumah Sakit Jiwa Bali terdapat 60% perawat dengan motivasi kerjanya rendah. Khusus di Sumatra Utara terdapat 19,7 perawat dengan motivasi kerja rendah. Jadi dari tiga penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja perawat masih menjadi permasalahan dalam pelayanan keperawatan. Bila perawat motivasi yang baik tentu saja akan mempengaruhi kinerjanya. Indikator yang dapat mengukur motivasi adalah *reward* dan *punishment*.^(5,6)

Reward dan *punishment* sangat penting dalam memotivasi kinerja perawat, karena melalui *reward* dan *punishment* perawat akan menjadi lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. *Reward* dan *punishment* adalah dua kata yang saling bertolak belakang akan tetapi, kedua hal tersebut saling berkaitan, keduanya memacu perawat untuk meningkatkan kualitas kerja. *Reward* dan *punishment* sangat erat hubungannya dengan pemberian motivasi baik karyawan yang bekerja bagian medis dan non medis.

Pemberian *reward* atau penghargaan kepada perawat yang berprestasi akan memberikan motivasi kepada perawat untuk lebih meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Perawat yang produktif akan dapat meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit. Selain itu, dalam pekerjaan pasti ada salah, menghadapinya pimpinan tidak boleh melakukan tindakan sepihak, keadilan harus di terapkan. Ketika perawat melakukan kesalahan berikan sanksi atau hukuman (*punishment*). *Punishment* diberikan kepada perawat yang kinerjanya tidak profesional, malas, sering membolos, tidak bertanggung jawab, tidak jujur dan melakukan pelanggaran disiplin atau bahkan tindakan pidana. *Punishment* diberikan setelah dilakukan penyelidikan secara saksama berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan.⁽⁷⁾

Perawat mengabdikan waktu, tenaga, waktu, pengetahuan dan keterampilannya dalam membantu mencapai tujuan rumah sakit, maka setiap perawat layak untuk mendapatkan imbalan dan kompensasi sebagai *reward* atas apa yang telah dihasilkan. Pemberian insentif jasa perawat merupakan bagian dari sistem remunerasi atau manajemen imbalan di rumah sakit. Tujuan mendasar dari semua program insentif adalah memberikan imbalan kepada seseorang atas sesuatu yang secara persis telah dihasilkannya. Untuk meningkatkan kesejahteraan dan memotivasi kerja perawat, maka rumah sakit memberikan kompensasi finansial langsung berupa gaji dan tunjangan insentif jasa pelayanan keperawatan yang dibagikan setiap bulan. Jumlah jasa keparawatan yang akan diterima tergantung dari banyaknya tindakan dan jenis tindakan keperawatan yang telah dilakukan selama satu bulan dikalikan tarif tiap tindakan berdasarkan kelas rawat inapnya dengan ketentuan 60 % kembali ke rumah sakit sebagai jasa alat dan sarana, sedangkan 27% dibagikan keseluruhan perawat sebagai kompensasi berupa insentif jasa perawat. Namun demikian, sistem pemberian jasa perawat yang ada saat ini tampaknya masih belum mampu secara maksimal meningkatkan motivasi kerja perawat. Hal ini disebabkan karena keterlambatan dalam pemberian jasa pelayanan yang diberikan kepada perawat .⁽⁸⁾

Kondisi kerja perawat Indonesia saat ini masih belum memuaskan, hal ini dapat dilihat dari rendahnya sistem *reward* rumah sakit negeri dari pada rumah sakit swasta, yang secara otomatis mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja petugas tadi, antara lain gaji yang kurang memadai. Rendahnya imbalan jasa bagi

perawat selama ini juga mempengaruhi kinerja perawat. Pada dasarnya perhitungan besaran gaji pokok sekarang ini mengacu pada masa kerja dan golongan Pegawai Negeri Sipil (PNS). PNS dengan masa kerja dan golongan yang sama akan memiliki gaji pokok yang sama walaupun bobot pekerjaannya berbeda, kondisi ini tidak mendorong PNS untuk lebih berprestasi sesuai dengan kompetensinya.⁽⁹⁾

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pasal 33 ayat 1 dan 2 yaitu, ayat 1 berbunyi untuk mendorong dan meningkatkan prestasi kerja serta untuk memupuk kesetiaan terhadap Negara tersebut maka diberikan penghargaan oleh pemerintah. Ayat 2 yang berbunyi, penghargaan yang dimaksud dapat berupa tanda jasa, kenaikan pangkat istimewa atau bentuk penghargaan lainnya, seperti surat pujian penghargaan yang berupa material dan lain-lain.⁽¹⁰⁾ Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Pemberian Penghargaan dan Pengenaan Sanksi Bagi Pegawai Di Lingkungan Kementerian Kesehatan pada pasal 3 mengenai penghargaan yang berbunyi pegawai yang telah mencapai SKP yang ditentukan dapat diberikan penghargaan dan pasal 6 membahas sanksi/*punishment*.⁽¹¹⁾

Menurut Mutia (2004), mengatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian insentif dengan motivasi kerja perawat, dengan koefisien kolerasi sebesar 0,240 dan taraf signifikansi 0,009 ($0,009 < 0,05$). Sementara Ana Dwi (2016), juga mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian *reward* dengan motivasi kerja perawat.^(12, 13)

RSUD Lubuk Basung adalah satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Agam yang diresmikan pada tanggal 13 Maret 1986. Data yang diperoleh *Bed Occupancy Rate* (BOR) pada tahun 2015 menurun yaitu sebesar 34 % dibanding tahun 2014 sebesar 44,99%. Hal ini menjelaskan masih berada pada parameter ideal yaitu 60-85%. Kemudian *Turn Over Interval* (TOI) untuk periode berikutnya tahun 2015 semakin panjang dibanding tahun 2014 yaitu 3,9 menjadi 6, idealnya berkisar 1-3 hari. Hal ini menggambarkan masih lamanya rentang waktu (interval) tempat tidur dapat terisi kembali setelah pasien pulang dari RS. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan RSUD Lubuk Basung dikatakan belum cukup baik, yang dapat dibuktikan dengan BOR dan TOI yang tidak memnuhi standar nasional.⁽¹⁴⁾

Berdasarkan *Study* awal yang telah dilakukan penulis melakukan wawancara pada 5 orang perawat pada tanggal 13 Februari 2017 pukul 10.30 WIB di RSUD Lubuk Basung, perawat mengungkapkan bahwa *reward* dari rumah sakit dapat memotivasi kinerja individu, sekalipun di rumah sakit sudah diberlakukan pemberian *reward*, akan tetapi para perawat masih mengeluhkan bahwa *reward* yang diberikan masih belum optimal, seperti yang diungkapkan oleh perawat tersebut yang menyatakan bahwa *reward* yang diberikan hanya julukan perawat teladan. *Reward* diberikan kepada perawat dengan cara dipilih oleh kepala ruangan kemudian dilihat dari kinerjanya. Pemberian *reward* ini dilakukan setiap sekali setahun ataupun sekali dalam dua tahun. Sehingga banyak perawat yang melakukan asuhan keperawatan tidak berdasarkan dengan SOP yang ada, selain itu banyak perawat yang memiliki tingkat kedisiplinan yang masih kurang. Kemudian dalam proses pemberian asuhan keperawatan masih kurang ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Para perawat tersebut berasumsi bahwa semakin prestasi kerja yang dihasilkan baik maka semakin besar pula *reward* yang diberikan. Perawat merasa kecewa dengan pemberian *reward* yang diberikan selama ini.

Dilihat dari *punishmentnya*, RSUD Lubuk Basung ini menerapkan sanksi-sanksi apabila perawat melanggar peraturan yang ada di rumah sakit. Pelanggaran yang dilakukan seperti, datang terlambat, bolos kerja, dan lain-lain. Sanksi yang diberikan berupa teguran, nasehat/arahan oleh kepala ruangan, pemberian SP1, pemberian SP2 hingga pada tahap skors/pemberhentian kerja sesuai dengan besar pelanggaran yang dilakukan. Walaupun demikian, masih ada perawat yang melanggar peraturan tetapi pihak atasan tidak mengetahuinya seperti, perawat datang terlambat yang tahu hanya teman sesama dinas, sedangkan atasannya tidak mengetahui. Kejadian tersebut sering terjadi pada karyawan yang dinas malam. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pengawasan terhadap perawat yang ada di RSUD Lubuk Basung.

Berdasarkan dari keadaan yang ditemui di RSUD Lubuk Basung tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai Analisis Fungsi *Reward* dan *Punishment* Terhadap Motivasi Kerja Perawat Bagian Rawat Inap RSUD Lubuk Basung Tahun 2017.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana analisis fungsi *reward* dan *punishment* dengan motivasi kerja perawat bagian rawat inap RSUD Lubuk Basung tahun 2017?”

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja perawat bagian rawat inap RSUD Lubuk Basung tahun 2017.

Tujuan Khusus

Tujuan Khusus Kuantitatif

1. Diketuainya distribusi frekuensi variabel *reward*, *punishment* dan motivasi kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Lubuk Basung tahun 2017.
2. Diketuainya hubungan *reward* dengan motivasi kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Lubuk Basung tahun 2017.
3. Diketuainya hubungan *punishment* dengan motivasi kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Lubuk Basung tahun 2017.

Tujuan Khusus Kualitatif

1. Diketuainya pelaksanaan *reward*, *punishment* dan motivasi kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Lubuk Basung tahun 2017.

Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti mengharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti, menambah wawasan dan pengalaman peneliti serta pengaplikasian ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
2. RSUD Lubuk Basung, sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja perawat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan semakin baik.

3. Bagi FKM Unand, diharapkan dapat menambah referensi, informasi dan wawasan teoritis khususnya masalah fungsi *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja perawat bagian rawat inap..

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Lubuk Basung pada bulan Februari -Mei 2017 mengenai fungsi *reward* dan *punishment* dengan motivasi kerja perawat bagian rawat inap di RSUD tahun 2017 Lubuk Basung. Selain itu juga dibahas mengenai hubungan masing-masing variabel independen (*reward* dan *punishment*) dengan dependen (motivasi kerja). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada perawat bagian rawat inap di RSUD Lubuk Basung kemudian diperkuat dengan melakukan wawancara mendalam dan FGD.

