

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Dewasa ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik baik dari pemerintah maupun swasta semakin meningkat. Masyarakat berharap kepada pemerintah dan perusahaan swasta, yang khususnya bergerak di sektor pelayanan publik dapat memberikan proses pelayanan yang lebih mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, ramah, terdapat kepastian, dan kejelasan prosedur serta persyaratan pelayanan yang memenuhi aturan. Tuntutan ini pun dirasakan oleh pusat sarana kesehatan seperti rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 986/Menkes/Per/11/1992, pelayanan rumah sakit umum pemerintah Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah diklasifikasikan menjadi 5 tipe, yaitu: tipe A, B, C, D, dan E. Rumah sakit tipe A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas oleh pemerintah dan ditetapkan sebagai rujukan tertinggi (*Top referral hospital*) atau disebut pula sebagai rumah sakit pusat. Rumah sakit tipe A memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya 4 spesialis dasar, 5 spesialis penunjang medik, 12 spesialis lainnya, 13 subspecialis, dan 400 tempat tidur rawat inap. Rumah sakit tipe B merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini didirikan di setiap Ibukota propinsi yang menampung pelayanan rujukan di rumah sakit kabupaten. Rumah sakit tipe B memiliki fasilitas dan

kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik, 8 spesialis lainnya, 2 subspecialis dasar, dan 200 tempat tidur rawat inap.

Rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini didirikan di setiap ibukota Kabupaten (*Regency hospital*) yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit tipe C mempunyai fasilitas pelayanan medik sekurang-kurangnya 4 spesialis dasar, 4 pelayanan penunjang medik, dan 100 tempat tidur rawat inap. Rumah sakit tipe D adalah rumah sakit yang bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Rumah sakit tipe D memiliki fasilitas pelayanan umum sekurang-kurangnya 2 spesialis dasar dan 50 tempat tidur rawat inap. Sedangkan Rumah sakit tipe E adalah rumah sakit khusus (*Spesial hospital*) yang menyalenggarakan hanya satu macam pelayanan kesehatan kedokteran saja, contohnya rumah sakit kusta, paru, jantung, kanker, ibu dan anak.

Salah satu rumah sakit tipe D yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Rumah sakit X. Fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit X antara lain: fasilitas rawat jalan, rawat inap, poliklinik (poliklinik umum, anak, bedah, gigi dan mulut, penyakit dalam, syaraf, THT, mata, kulit dan kelamin, rehabilitas medik, tumbuh kembang anak, akupuntur, kebidanan, dan psikologi), dan fasilitas penunjang medis (laboratorium, farmasi, dan radiologi). Sama seperti rumah sakit yang ada di seluruh Indonesia, rumah sakit X dalam menjalankan

fungsinya untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia (Depkes RI, 2004).

Salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit X adalah keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan profesional yang mempunyai peranan penting dengan pendekatan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang diberikan secara kontinyu selama 24 jam masa perawatan klien (Depkes RI, 2004). Sebagai bentuk pelayanan profesional, keperawatan diharapkan dapat meningkatkan mutu rumah sakit dalam memberikan asuhan keperawatan, baik itu bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang RI No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan yang dilakukan dengan pengobatan dan perawatan. Undang-undang tersebut menekankan bahwa pelayanan asuhan keperawatan merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dalam pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Keliat, 2012).

Suwatno dan Priansa (2011) menyatakan, untuk mencapai tujuan organisasi maka hal yang perlu dilakukan adalah memberi daya pendorong yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku pegawai agar bersedia bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Daya pendorong tersebut

disebut sebagai motivasi kerja. Motivasi berasal dari kata motif yang berarti dorongan atau rangsangan atau daya penggerak yang ada dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang melakukan suatu tindakan atau aktivitas (Uno, 2013). Motivasi seseorang ditentukan oleh tingkat kebutuhan yang sedang atau paling mendesak (Herijulianti, 2012).

Anoraga (2014) menyatakan motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Anoraga (2014) menambahkan bahwa aspek-aspek yang terkandung dalam motivasi kerja ada 5, yaitu: 1) Adanya kedisiplinan dari karyawan. Sikap, tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu, keputusan-keputusan, peraturan-peraturan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik secara tulis maupun lisan antara karyawan dengan perusahaan, serta sanggup menerima sanksi bila melanggar peraturan, tugas dan wewenang yang diberikan. 2) Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dari kombinasi ide-ide atau gambaran, disusun secara lebih teliti, atau inisiatif sendiri, bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik. 3) Kepercayaan diri. Perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya, memiliki kemandirian, dapat berfikir secara positif dalam menghadapi kenyataan yang terjadi serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dengan tenang. 4) Daya tahan terhadap tekanan. Reaksi karyawan terhadap pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang dirasakan sebagai ancaman atau sebab adanya

ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan tersebut diselesaikan dengan cara tersendiri yang khas bagi masing-masing individu. 5) Tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melakukan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk berbuat dan menyesuaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Fakta secara umum mengenai motivasi kerja perawat dapat dilihat dari hasil survei Pusat Informasi Kesehatan (PIK) pada tahun 2015. Berdasarkan hasil survei tersebut diperoleh informasi dari 87.000 masyarakat yang diwawancarai pada 3 daerah yang dipilih secara acak, yaitu Jakarta, Makassar, dan Pulau Bali terdapat 67% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dirasakan paling rendah kualitasnya menurut hasil survei adalah tenaga perawat. Pasien mengatakan bahwa perawat kurang memberikan perhatian kepada pasien, perawat sering tidak berada di tempatnya, dan perawat bekerja tidak disiplin.

Dari hasil wawancara mengenai motivasi kerja yang peneliti lakukan kepada 10 orang perawat di salah satu rumah sakit yang berada di Yogyakarta pada tanggal 25 September 2017, didapatkan hasil bahwa terdapat permasalahan pada motivasi kerja perawat. Pada aspek adanya kedisiplinan dari karyawan, permasalahan motivasi kerja ini dapat terlihat dari kurang adanya kedisiplinan dari karyawan yang termanifestasi dalam sikap, tingkah laku atau perbuatan karyawan yang melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang kurang sesuai dengan

prosedur kerja perusahaan, contohnya 7 dari 10 perawat mengaku terkadang tidak datang tepat waktu ketika bekerja dan ketika selesai istirahat pun terkadang tidak langsung kembali ke *nurse station*. Untuk aspek imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, subjek mengaku cenderung pasif dalam memberikan ide-ide. Hanya 1 dari 10 perawat yang diwawancarai mengaku sering memberikan ide-idenya untuk kemajuan rumah sakit.

Pada aspek kepercayaan diri, hasil wawancara menunjukkan bahwa 7 dari 10 perawat cenderung memiliki kepercayaan diri yang rendah, hal ini tercermin ketika ditanyakan mengenai keberanian melakukan suatu hal baru di luar zona nyaman, sebelum mencoba hal tersebut, 7 perawat sudah menyatakan bahwa dirinya tidak mampu untuk melakukannya. Untuk aspek daya tahan terhadap tekanan. 9 dari 10 perawat mengaku selama bekerja selalu mengalami stres kerja yang tinggi. Aspek terakhir, yaitu tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. 6 dari 10 subjek mengaku selama jam kerja sering berbincang-bincang dengan perawat yang lain meskipun mereka memiliki banyak kerjaan yang harus diselesaikan. Selain itu, subjek juga mengaku selama bekerja sering menggunakan *handphone* untuk *chatting*, *browsing*, atau menonton *Youtube*. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi kerja pada perawat cenderung rendah. Seharusnya motivasi kerja oleh karyawan tinggi, agar semua visi dan misi perusahaan tercapai (Anoraga, 2014).

Penelitian mengenai motivasi kerja penting untuk dilakukan karena motivasi yang rendah akan berdampak pada kinerja perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Makta (2013) menunjukkan ada pengaruh yang positif antara

motivasi kerja dengan kinerja perawat. Semakin tinggi motivasi kerja seorang perawat, maka akan semakin tinggi kinerjanya. Sebaliknya, semakin rendah motivasi kerja, maka akan semakin rendah kinerja seorang perawat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Titis (2014) menunjukkan bahwa motivasi kerja perawat memiliki pengaruh terhadap mutu pendokumentasian asuhan keperawatan. Ketika motivasi kerja seorang perawat tinggi, maka mutu pendokumentasian asuhan keperawatan akan semakin tinggi. Sebaliknya, ketika motivasi kerja perawat rendah, maka akan semakin rendah mutu pendokumentasian asuhan keperawatan seorang perawat.

Winardi (2011) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang karyawan berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari persepsi mengenai diri sendiri, harga diri, prestasi, harapan, kebutuhan, pembawaan individu, tingkat pendidikan, dan pengalaman masa lalu. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari lingkungan kerja, pemimpin dan gaya kepemimpinannya, tuntutan perkembangan organisasi, dan dorongan atasan.

Berdasarkan dari faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, di dalam penelitian ini peneliti memilih harga diri yang terdapat di dalam faktor internal sebagai hal yang mempengaruhi motivasi kerja. Pemilihan faktor harga diri didasari oleh pemikiran bahwa harga diri merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap inividu. Sudrajat (2010) menyatakan bahwa individu yang memiliki harga diri yang rendah akan berdampak pada interaksi individu tersebut dengan lingkungan sosial. Individu merasa kesulitan dalam berinteraksi dan merasa canggung ketika berhadapan dengan orang lain. Selain itu, individu

dengan harga diri yang rendah cenderung memiliki perasaan tidak mampu. Sedangkan individu dengan tingkat harga diri yang tinggi akan mudah dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya, individu cenderung memiliki keyakinan diri yang baik, serta merasa memiliki nilai di dalam lingkungan sosialnya. Individu yang memiliki harga diri yang tinggi pun cenderung memiliki semangat dan motivasi yang tinggi dalam melakukan sesuatu. Winardi (2011) menyatakan bahwa harga diri dapat mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Harga diri merupakan persepsi seseorang mengenai dirinya sendiri apakah dirinya mampu dan layak dalam melakukan sesuatu. Ketika seseorang merasa mampu dan layak, maka orang tersebut akan memiliki semangat dan motivasi yang tinggi dalam mengerjakannya.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noordjanah (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara harga diri dengan motivasi. Semakin tinggi harga diri yang dimiliki oleh individu, maka akan semakin tinggi motivasinya. Semakin rendah harga diri yang dimiliki oleh individu, maka akan semakin rendah motivasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Nwankwo, Obi, & Agu (2013) menunjukkan hasil yang serupa, yaitu ada hubungan yang positif antara harga diri dengan motivasi.

Santrock (2016) mengemukakan, harga diri merupakan evaluasi individu terhadap dirinya sendiri secara positif atau negatif. Evaluasi ini memperlihatkan bagaimana individu menilai dirinya sendiri dan diakui atau tidaknya kemampuan dan keberhasilan yang diperolehnya. Penilaian tersebut terlihat dari penghargaan mereka terhadap keberadaan dan keberartian dirinya. Individu yang memiliki

harga diri tinggi akan menerima dan menghargai dirinya sendiri apa adanya. Coopersmith (2007) menyatakan bahwa harga diri merupakan evaluasi yang dibuat individu dan kebiasaan memandang dirinya terutama mengenai sikap menerima dan menolak, juga indikasi besarnya kepercayaan individu terhadap kemampuannya, keberartian, kesuksesan dan keberhargaan.

Daradjat (2014), membagi harga diri ke dalam 3 aspek, yaitu: a) Perasaan diterima. Aspek ini ditunjukkan dengan kemampuan individu bahwa dirinya diterima oleh lingkungannya, merasa dianggap berguna bagi orang lain. b) Perasaan berarti. Aspek ini ditunjukkan dengan kemampuan individu untuk mampu menghargai dirinya sendiri, percaya diri, menerima keadaan dirinya apa adanya. c) Perasaan mampu. Aspek ini ditunjukkan oleh kemampuan individu bahwa dirinya merasa mampu dan memiliki sikap optimis dalam menghadapi masalah kehidupan.

Perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi, tetapi perusahaan juga membutuhkan karyawan yang baik yang memiliki motivasi tinggi agar karyawan bekerja secara maksimal dan semua tujuan perusahaan tercapai. Walaupun perusahaan memiliki karyawan yang pandai, tetapi jika karyawan tersebut tidak memiliki motivasi yang tinggi maka pada saat karyawan tersebut menghadapi masalah maka karyawan tersebut tidak mengeluarkan semua kemampuannya untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga kinerja perusahaan menjadi terganggu (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 2010).

Winardi (2011) menyatakan bahwa salah satu hal yang dapat menyebabkan tinggi atau rendahnya motivasi seseorang adalah harga diri. Seseorang dengan harga diri yang tinggi cenderung memiliki rasa percaya diri yang tinggi, merasa diterima

oleh lingkungannya, dan cenderung memiliki sikap optimis ketika menghadapi permasalahan yang sedang dihadapi. Selain itu, individu yang memiliki harga diri tinggi pun cenderung memiliki pikiran yang positif. Adanya pikiran yang positif dan sikap yang optimis ketika menghadapi suatu masalah, serta didukung dengan rasa percaya yang tinggi akan membuat seseorang berani dalam melakukan sesuatu hal yang baru dan memiliki semangat dan motivasi yang tinggi dalam mengerjakannya. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“apakah ada hubungan antara harga diri dengan motivasi kerja pada perawat rumah sakit X di Yogyakarta?”*

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harga diri dengan motivasi kerja pada perawat rumah sakit X di Yogyakarta. Manfaat penelitian dapat dilihat secara teoritis maupun praktis. Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Memperkaya kajian penelitian psikologi, terutama pada bidang psikologi industri dan organisasi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bagian dari referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya mengenai motivasi kerja.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi manajemen rumah sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen rumah sakit bahwa harga diri seorang perawat dapat

memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja perawat, sehingga rumah sakit dapat membuat strategi untuk meningkatkan harga diri pada perawat.

b. Bagi perawat

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman kepada perawat bahwa harga diri yang ada pada dirinya dapat mempengaruhi motivasi kerja. Dengan adanya pemahaman mengenai harga diri, diharapkan perawat yang memiliki harga diri yang rendah dapat mengubah *mind set* mengenai dirinya, sehingga harga diri pada perawat dapat meningkat dan motivasi kerjanya pun ikut meningkat.