

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang telah melanda dunia, termasuk Indonesia, merupakan suatu *trigger* untuk melakukan perubahan-perubahan pada semua institusi baik pemerintah maupun swasta. Perubahan dilakukan apabila kita tidak ingin ketinggalan atau ditinggalkan oleh perubahan yang sedang terjadi. Industri rumah sakit juga tidak luput dari tuntutan perubahan. Rumah sakit terutama rumah sakit swasta menghadapi dilema, di mana sebagai suatu perusahaan, rumah sakit harus menghasilkan profit sebagaimana yang diinginkan oleh *shareholder*, namun rumah sakit juga tidak boleh melupakan fungsi sosialnya (Silaban dan Firaidie, 2008). Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Industri rumah sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian rumah sakit swasta. Pada persaingan industri rumah sakit yang semakin ketat, maka rumah sakit dapat menerapkan strategi yang tepat, agar dapat meningkatkan jumlah

kunjungan pasien dan meningkatkan pendapatan. Keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan berhasil

mencapai tujuan-tujuannya, dipengaruhi banyak faktor, diantaranya manajemen rumah sakit yang baik, ketersediaan sarana dan prasarana, dan kualitas sumber daya manusia (Mulyono, Hamzah, dan Abdullah, 2013).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang utama dalam institusi rumah sakit. Notoatmodjo (2009) menyatakan bahwa sumber daya manusia di suatu lembaga sangat penting perannya dalam mencapai keberhasilan lembaga. Hal ini didukung oleh Latief (2012) yang menyatakan bahwa tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Islam mengajarkan agar umatnya bekerja dengan kinerja yang baik, semua itu akan dinilai oleh Allah SWT. Hal ini sebagaimana terungkap dari firman-Nya sebagai berikut:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
 عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*“Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.* (QS. At-Taubah ayat 105).

Ayat di atas menjadi dasar bahwa setiap muslim dituntut untuk bekerja secara baik, karena semua itu akan dinilai baik oleh orang lain maupun oleh Allah SWT. Kinerja seseorang akan berpengaruh terhadap kualitas hasil pekerjaan yang semakin baik, dan berdampak pada semakin baiknya kinerja organisasi tempat bekerja.

Hal ini menyebabkan peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu prioritas bagi manajemen rumah sakit, agar kinerja rumah sakit dalam menjalankan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan. Hal ini juga dilakukan oleh manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping. Rumah sakit ini merupakan unit baru dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang terletak di Jl. Wates km. 5, 5, Gamping, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai rumah sakit yang relatif baru, maka RS PKU Muhammadiyah Gamping, perlu untuk membangun *image* yang baik dengan menciptakan kualitas kinerja pelayanan yang maksimal, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan.

Kinerja perawat RSUD Muhammadiyah Gamping belum seperti yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya 8 kasus kejadian tertusuk jarum suntik selama tahun 2016. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan pasien didapatkan perawat kurang tanggap dan kurang responsif terhadap keluhan pasien, perawat kurang ramah, dan kurang terampil dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien. Adapun hasil wawancara dengan keluarga pasien, didapatkan perawat kurang mampu menjelaskan mengenai kondisi pasien, dan kurang menunjukkan empati terhadap pasien.

Perawat merupakan sumber daya manusia yang penting dalam sebuah rumah sakit. Perawat memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus 24 jam kepada pasien setiap hari. Hal ini menyebabkan pelayanan keperawatan berkontribusi besar dalam menentukan kualitas kerja rumah sakit. Upaya peningkatan pelayanan rumah sakit, harus dilakukan secara beriringan dengan peningkatan kinerja perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan (Mulyono, Hamzah, dan Abdullah, 2013).

Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab

jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Namun tak jarang ditemukan keluhan berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang muaranya berasal dari kinerja petugas kesehatan termasuk perawat. Untuk itu perlu kiranya rumah sakit memfokuskan masalah kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat (Mulyono, Hamzah, dan Abdullah, 2013).

Fenomena yang terjadi saat ini menyangkut perawat yaitu seringkali terjadi ketidakseimbangan insentif atau *reward* antara kelompok dokter, perawat dan yang setara dengan perawat, tenaga administrasi serta tingkatan manajer rumah sakit sehingga menyebabkan terjadinya konflik yang berkepanjangan dan menyebabkan menurunnya komitmen karyawan terhadap organisasi, khususnya perawat. Dengan menurunnya komitmen tersebut, maka kinerja perawat pun menjadi menurun atau kurang. Hal inilah yang sangat mempengaruhi kinerja perawat di suatu rumah sakit, disamping faktor-faktor lain yang mungkin mendukung penurunan kinerja perawat (Zuhriana, Nurhayani, dan Balqis. 2012).

Kinerja perawat dipengaruhi oleh banyak faktor. Latief (2012) menyatakan bahwa pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara

maksimum antara lain ditentukan oleh motivasi yang mendorong pegawai itu bekerja dengan tekun. Menurut Susanto dan Aisiyah (2010), untuk menghasilkan kinerja yang produktif dari setiap karyawan tersebut, maka seorang pemimpin perlu memberikan motivasi yang dapat mengarah terciptanya budaya kerja yang kuat artinya setiap karyawan harus mampu secara mandiri, kreatif dan dinamis dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan tepat pada waktunya.

Broni (2012) menyatakan bahwa salah satu faktor paling penting yang menggerakkan manusia untuk mencapai tujuannya adalah motivasi. Motivasi adalah prinsip yang membimbing yang memungkinkan orang untuk tetap fokus pada jalan kesuksesan terlepas dari tantangan yang mungkin dihadapi. Ini termasuk tujuan dan target pribadi maupun profesional.

Berdasarkan hal tersebut, maka motivasi kerja merupakan variabel yang penting dalam mempengaruhi kinerja perawat. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja dibuktikan oleh banyak peneliti, diantaranya adalah Susanto dan Aisiyah (2010); Salleh *et al* (2011); Latief (2012); Zameer *et al* (2014). Berdasarkan hal tersebut, maka peningkatan kinerja perawat dapat dilakukan dengan meningkatkan motivasi kerja perawat.

Iklim organisasi merupakan salah satu variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat, baik secara langsung, maupun tidak

langsung dengan motivasi kerja sebagai variabel antara (*intervening*) (Hidayat, 2015). Aryansah dan Kusumaputri (2013) menyatakan bahwa iklim organisasi yang baik dalam bekerja menimbulkan kenyamanan, saling menghormati, dan kebersamaan dalam bekerja. Idealnya, dengan sendirinya jika orang telah merasa nyaman dengan pekerjaannya, maka akan meningkatkan kualitas kerjanya.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap motivasi dan kinerja adalah kepemimpinan. Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memotivasi dan memungkinkan orang lain untuk mendukung ke arah efektivitas dan kesuksesan organisasi (Yukl, 2006). Pemimpinan menjalin hubungan kerja yang efektif melalui kerja sama dengan orang-orang yang dipimpinnya, sehingga semua program kerja akan terlaksana berkat bantuan orang-orang yang dipimpin (Rivai dan Mulyadi, 2009). Penelitian Susanto dan Aisyiyah (2010) mendapatkan hasil bahwa : 1) kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi; 2) motivasi berpengaruh terhadap kinerja; 3) pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja bersifat langsung.

Kepemimpinan yang efektif akan terwujud apabila pemimpin mempunyai kemampuan untuk mengambil dan menetapkan keputusan-keputusan, yang selalu dirasakan sebagai keputusan bersama. Keputusan-keputusan yang diambil pimpinan memperoleh tanggapan karyawan

berupa kesediaan mewujudkan program kerja yang berkaitan dengan kebijakan dan keputusan pimpinan. Kepemimpinan yang baik, menyebabkan berupaya melakukan kerja dengan sebaik-baiknya, sehingga kinerjanya meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
4. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
5. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?



6. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat secara tidak langsung dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
7. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja perawat secara tidak langsung dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh iklim organisasi terhadap motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
6. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja perawat secara tidak langsung dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

7. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perawat secara tidak langsung dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja perawat.
2. Secara Praktis

- a. Bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan mengenai kinerja perawat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta pertimbangan untuk penentuan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

- b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja perawat, sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai kinerja perawat.