

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 1989, pemerintah mulai melakukan investigasi terhadap pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan rumah sakit. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kekurangan tersebut memerlukan intervensi. Normalisasi staf klinik gawat darurat, perangkat keras, administrasi, dan pedoman manfaat klinis semuanya penting untuk strategi tersebut. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan utama, di samping peningkatan derajat kesehatan dan pencegahan penyakit.

Oleh karena cakupan pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan banyak orang, maka Alamsyah (2011) menegaskan bahwa pemerintah memiliki peran yang cukup besar dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penurunan jumlah pasien, kemungkinan bersaing dengan pelayanan kesehatan asing di Indonesia, serta hilangnya kepercayaan masyarakat merupakan akibat serius dari buruknya pelayanan. Selain itu, hal ini dapat menghambat kemampuan klinik gawat darurat untuk menyediakan layanan kesehatan preventif dan promotif yang sebenarnya dan merusak reputasinya.

Kemampuan, keterampilan, kinerja, dan motivasi perawat di rumah sakit, yang merupakan pemimpin layanan, sangat penting untuk profesionalisme ini. Layanan kesehatan membutuhkan staf yang profesional. Ketika layanan rumah sakit berkualitas buruk, masalah serius dapat terjadi. Kualitas layanan yang buruk dapat berdampak

serius, seperti penurunan jumlah pasien dan kemungkinan bersaing dengan layanan kesehatan asing di Indonesia.

Selain itu, rumah sakit mungkin merasa sulit untuk menyediakan layanan promosi dan pencegahan kesehatan secara efisien dan ini dapat membahayakan reputasinya. Fondasi layanan berkualitas tinggi adalah memastikan bahwa kebutuhan dan persyaratan terpenuhi dan harapan terpenuhi tepat waktu. Rumah sakit harus memberikan tingkat layanan setinggi mungkin untuk bertahan hidup dan menjaga kepercayaan pasien. Misalnya, rumah sakit menyadari hal ini sebagai salah satu tujuannya. Tujuan dari klinik medis serupa dengan tujuan layanan kesehatan, yaitu untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan setinggi-tingginya bagi seluruh lapisan masyarakat. Strategi-strategi yang digunakan mencakup dukungan kesejahteraan, penanggulangan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesejahteraan, yang semuanya dilakukan sepenuhnya sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku (Juliani, 2007).

Selain itu, hal ini dapat mempersulit pasien untuk dipulangkan secara efektif. Proses pengambilan keputusan tim medis dapat diperlambat dan ketidakpastian pasien tentang perawatan pasca-pulang dapat meningkat sebagai akibat dari keterlambatan dalam memverifikasi informasi klinis, riwayat medis, dan rencana pemulangan. Ketidakakuratan berkas pasien juga dapat mempersulit tim medis untuk bekerja sama, membuat kesalahan medis lebih mungkin terjadi, dan mempersulit pasien untuk pindah dari rumah sakit ke tempat perawatan berkelanjutan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan catatan pasien oleh dewan untuk meningkatkan efektivitas pelepasan pasien dan kualitas perawatan pasca-

pelepasan. Di rumah sakit, masalah dengan perawat yang menjual dapat secara signifikan menurunkan kualitas layanan. Kehadiran tenaga medis yang terlibat dalam penjualan latihan di kantor kesehatan menimbulkan risiko situasi yang tidak dapat didamaikan di mana fokus utama layanan kesehatan dapat dialihkan.

Aktivitas penjualan berpotensi mengurangi sifat pertimbangan langsung yang tenang dengan membebani peserta dengan tugas tambahan yang bukan bagian dari tanggung jawab mereka. Lebih jauh, kehadiran petugas medis yang asyik dengan penjualan dapat mengurangi berapa banyak waktu dan pertimbangan yang seharusnya diberikan kepada pasien, memengaruhi komunikasi relasional yang mendasar untuk pengaturan perawatan. Hal ini juga dapat merusak reputasi klinik darurat dan memberi kesan bahwa manfaat adalah prioritas yang lebih tinggi daripada layanan medis yang berkualitas. Kurangnya keramahan perawat terhadap pasien BPJS dapat mengakibatkan kesenjangan yang tidak menyenangkan dan tidak mendukung bagi pasien. Hal ini dapat membuat pasien meragukan manfaat klinis yang mereka dapatkan, memperburuk pengalaman pasien, atau bahkan mempersulit mereka untuk mendapatkan data penting tentang perawatan. Sikap ramah juga dapat berkontribusi terhadap kesenjangan dalam perawatan kesehatan, yang seharusnya tersedia bagi semua pasien.

Betapa pentingnya memperlakukan pasien BPJS dengan kebaikan dan kesetaraan untuk membangun kepercayaan, mendorong perawat dan pasien untuk bekerja sama, dan memberikan perawatan kesehatan yang bermartabat bagi setiap orang di masyarakat. Perlu untuk memperhatikan dengan saksama aspek sikap dan etika perawat untuk memastikan bahwa pasien BPJS menerima perawatan kesehatan

yang adil dan merata. Tanpa dukungan kemauan dan inspirasi yang kuat, tugas tidak dapat diselesaikan sesuai rencana.

Selain itu, rumah sakit mungkin merasa sulit untuk menyediakan layanan promosi dan pencegahan kesehatan secara efisien dan ini dapat membahayakan reputasinya. Fondasi layanan berkualitas tinggi adalah memastikan bahwa kebutuhan dan persyaratan terpenuhi dan harapan terpenuhi tepat waktu. Rumah sakit harus memberikan tingkat layanan setinggi mungkin untuk bertahan hidup dan menjaga kepercayaan pasien. Salah satu dari banyak keuntungan dari peningkatan kepuasan pasien adalah kemampuan untuk menjaga hubungan yang harmonis antara pasien dan rumah sakit. Menurut Arianto (2018), kualitas administrasi dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan cita-cita pasien dan mengatasi masalah mereka.

Penghargaan tertulis maupun tidak tertulis dapat digunakan untuk memotivasi para wakil rakyat agar bekerja lebih giat selain memberikan upah atau kompensasi yang tinggi. Keinginan untuk bekerja demi suatu tujuan serta keinginan untuk mencapainya merupakan dua contoh dari sekian banyak bentuk motivasi. Inspirasi datang dari dorongan terhadap persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pegawai agar dapat beradaptasi dengan keadaan mereka saat ini. Rumah sakit merupakan salah satu subsistem layanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan dan administrasi kepada masyarakat. Layanan medis yang memiliki persyaratan tinggi senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Misalnya, rumah sakit menyadari hal ini sebagai salah satu tujuannya. Tujuan dari klinik medis serupa dengan tujuan layanan kesehatan, yaitu untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan setinggi-tingginya bagi seluruh lapisan masyarakat. Strategi-

strategi yang digunakan mencakup dukungan kesejahteraan, penanggulangan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesejahteraan, yang semuanya dilakukan sepenuhnya sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku (Juliani, 2007).

Personel dan peralatan dengan kualitas terbaik mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut di atas. Rumah Sakit X Kota Medan yang merupakan fasilitas Tipe B yang memberikan layanan spesialis dan subspecialis serta berpotensi menjadi salah satu fasilitas yang bertujuan memberikan layanan bermutu tinggi kepada pasien merupakan salah satu contoh rumah sakit di Indonesia. Di Kota Medan, Sumatera Utara, rumah sakit ini berada di Kecamatan Percut Sei Tuan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pegawai Rawat Inap di RSU X

No	Nama Ruang Rawat Inap	Jumlah
1.	Ruang Rawat Inap Shafa	9
2.	Ruang Rawat Inap Marwa	8
3.	Ruang Rawat Inap Al Ikhlas	26
5.	Ruang Rawat Inap Annisa	8
6.	Ruang Rawat Inap Hijir Ismail	26
7.	Ruang Rawat Inap Ar Rijal	26
8.	Ruang Rawat Inap Jabal Rahma	28
Jumlah		120

Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Umum X

120 perawat dipekerjakan oleh Rumah Sakit Umum X Medan, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1. Selain itu, ada delapan kamar rawat inap di Rumah Sakit Umum X Medan. Selama survei awal, ditemukan bahwa rumah sakit memiliki masalah dengan berkas pasien yang tidak lengkap, yang membuat pasien yang meninggal butuh waktu lebih lama untuk dibawa pulang.

Selain itu, hal ini dapat mempersulit pasien untuk dipulangkan secara efektif. Proses pengambilan keputusan tim medis dapat diperlambat dan ketidakpastian pasien tentang perawatan pasca-pulang dapat meningkat sebagai akibat dari keterlambatan dalam memverifikasi informasi klinis, riwayat medis, dan rencana pemulangan. Ketidakakuratan berkas pasien juga dapat mempersulit tim medis untuk bekerja sama, membuat kesalahan medis lebih mungkin terjadi, dan mempersulit pasien untuk pindah dari rumah sakit ke tempat perawatan berkelanjutan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan catatan pasien oleh dewan untuk meningkatkan efektivitas pelepasan pasien dan kualitas perawatan pasca-pelepasan.

Kurangnya keramahan perawat terhadap pasien BPJS dapat mengakibatkan kesenjangan yang tidak menyenangkan dan tidak mendukung bagi pasien. Hal ini dapat membuat pasien meragukan manfaat klinis yang mereka dapatkan, memperburuk pengalaman pasien, atau bahkan mempersulit mereka untuk mendapatkan data penting tentang perawatan. Sikap ramah juga dapat berkontribusi terhadap kesenjangan dalam perawatan kesehatan, yang seharusnya tersedia bagi semua pasien.

Betapa pentingnya memperlakukan pasien BPJS dengan kebaikan dan kesetaraan untuk membangun kepercayaan, mendorong perawat dan pasien untuk bekerja sama, dan memberikan perawatan kesehatan yang bermartabat bagi setiap orang di masyarakat. Perlu untuk memperhatikan dengan saksama aspek sikap dan etika perawat untuk memastikan bahwa pasien BPJS menerima perawatan kesehatan yang adil dan merata. Tanpa dukungan kemauan dan inspirasi yang kuat, tugas tidak dapat diselesaikan sesuai rencana.

Seseorang yang melakukan pekerjaan dengan baik akan senang dengan hasil dan kesulitan yang ditemui selama proses pelaksanaan. Perasaan puas ini dapat dicapai melalui strategi yang menghargai pencapaian fisik dan mental serta meningkatkan motivasi. Penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di ruang Rawat Inap Rumah sakit Umum X Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan fisiologis) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan ?
2. Apakah ada pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan rasa aman) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan ?
3. Apakah ada pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan sosial) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan ?
4. Apakah ada pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan pengakuan) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan ?
5. Apakah ada pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan aktualisasi diri) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan fisiologis) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan
2. Mengetahui pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan rasa aman) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan
3. Mengetahui pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan sosial) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan
4. Mengetahui pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan pengakuan) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan
5. Mengetahui pengaruh motivasi dari dimensi (kebutuhan aktualisasi diri) terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum X Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa temuan-temuan dari penelitian ini akan membantu penelitian di masa depan dan memajukan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan menyeluruh tentang cara bekerja pada hakikat administrasi melalui petugas tambahan yang berdedikasi dan terlibat, yang dengan demikian dapat bekerja pada hubungan relasional dengan pasien. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan digunakan sebagai masukan oleh sejumlah pihak, khususnya:

a. Untuk Perawat ini berdampak pada kesejahteraan perawat, memastikan bahwa pasien menerima perawatan kesehatan terbaik, dan juga berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif. Penelitian ini mungkin dapat secara mendasar meningkatkan baik kedudukan positif kantor perawatan medis secara umum maupun hakikat administrasi keperawatan.

b. Untuk rumah sakit yang membangkitkan pekerja perawatan medis, terutama pengasuhan, untuk menawarkan jenis bantuan yang paling ideal dapat dipahami dengan lebih baik dengan melihat temuan penelitian ini. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang motivasi, rumah sakit dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan antusiasme kerja dan dedikasi perawat. Terlebih lagi, klinik darurat mungkin memiliki pilihan untuk mendapatkan keuntungan dari penemuan konsentrat ini dalam produksi proyek untuk persiapan dan pengembangan pekerja yang menekankan pada peningkatan kapasitas relasional dan persuasif petugas. Keuntungan praktis tambahan meliputi peningkatan kepuasan pasien, mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan spesifik setiap pasien, dan peningkatan komunikasi pasien-ke-penyedia. Hasilnya, studi ini dapat secara langsung

berkontribusi untuk meningkatkan gaya manajemen klinik darurat, menciptakan lingkungan yang positif, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan perawatan kesehatan klinik medis.

c. Temuan studi ini dapat membantu otoritas publik memahami bagaimana motivasi karyawan memengaruhi pemberian layanan publik. Otoritas publik dapat mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih cakap untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan kinerja pekerja dengan pemahaman yang lebih baik tentang inspirasi. Selain memengaruhi bantuan pemerintah yang representatif, keuntungan ini mungkin dapat mendukung kepercayaan publik terhadap yayasan pemerintah dan meningkatkan kesan publik terhadap otoritas publik sebagai organisasi spesialis yang responsif dan terkemuka. Akibatnya, studi ini berpotensi untuk meningkatkan kepuasan layanan publik dan mendukung tata kelola yang efektif.