

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terdapat sekitar 4,3 juta petugas kesehatan di seluruh dunia di 57 negara memiliki kualitas pekerjaan yang masih rendah. Sistem kesehatan yang efektif perlu memiliki ukuran yang memadai, termotivasi, dan terampil dalam bidang kesehatan. Kurangnya motivasi sering diidentifikasi sebagai masalah utama dalam kualitas pemberian layanan kesehatan. Motivasi pekerja kesehatan sangat penting untuk kinerja petugas kesehatan (Rusydi & Multazam, 2021).

Berdasarkan WHO (2017), menunjukkan bahwa Indonesia masuk dalam 5 negara dengan motivasi tenaga kesehatannya paling rendah, selain Vietnam, Argentina, Nigeria dan India. Hal ini disebabkan dari aspek pemenuhan kesejahteraan dan dari informasi yang di peroleh bahwa sekitar 56% pegawai mengeluhkan tentang rendahnya insentif yang di terima dari institusi` tempat mereka bekerja. Permasalahan yang terjadi dipelayanan kesehatan saat ini yaitu banyaknya tenaga kesehatan yang tidak memiliki motivasi tinggi untuk bekerja disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja yang berat, resiko kerja yang tinggi di dalam negeri dan program pelatihan yang kurang dari rumah sakit, akan tetapi tidak diimbangi dengan perlindungan kerja yang baik dan upah yang tidak memuaskan, belum lagi faktor kesejahteraan dan faktor kompetensi.

Keberhasilan sebuah Rumah Sakit tidak lepas dari kualitas orang-orang yang bertugas di dalam institusi tersebut, tetapi juga untuk tetap komitmen dan konsisten dalam meningkatkan kualitas meskipun menghadapi perubahan dunia kesehatan dan lingkungan yang sangat cepat guna meningkatkan kinerja para pegawai dan tenaga kesehatannya dengan harus tetap mengutamakan keselamatan para pasiennya (Susilowati et al., 2020).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang Kesehatan 2023)

Perawat adalah salah satu pekerjaan yang ada pada rumah sakit yang sangat penting untuk menyediakan layanan medis. Perawat rumah sakit dapat ditugaskan untuk layanan IGD serta rawat jalan dan rawat inap. Akibatnya, rumah sakit tempat perawat bekerja terus berupaya meningkatkan pengetahuan dan keahlian mereka. salah satunya adalah dengan memperhatikan kompetensi seorang perawat. kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk perawat, yang merupakan komponen penting dari sistem pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, perhatian perawat harus diberikan pada kompetensinya dalam menjalankan tugas dan

fungsinya dalam memberikan perawatan medis kepada pasien (Aprilia, 2017).

Kompetensi (*competence*) merupakan gambaran dari kompetensi profesionalisme petugas/karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Moeheriono (2014:8), menyatakan bahwa kompetensi mempunyai hubungan sebab akibat (*causality related*) jika dikaitkan dengan kinerja seorang pegawai, serta kompetensi yang terdiri atas: motif (*motive*), sifat (*trait*), citra diri (*self-image*), keterampilan (*skill*), dan pengetahuan (*knowledge*) yang dapat memprediksikan perilaku seseorang, sehingga pada akhirnya dapat memprediksi kinerja orang tersebut. Chang, Yang, dan Yuan (2014) menyatakan bahwa, Kompetensi perawat adalah kemampuan untuk melakukan tugas dilihat dari tanggapan pasien saat perawat memperlihatkan kinerja mereka. Kompetensi yang dapat dinilai dalam pelayanan keperawatan adalah bagaimana perawat melakukan analisis, melaksanakan intervensi keperawatan dan bagaimana kompetensi perawat melakukan komunikasi. Perawat harus mampu menerapkan penilaian keperawatan secara menyeluruh dan akurat terhadap individu dan kelompok. (Rahmayunia et al., 2018).

Untuk mendukung kemampuan kerja dan menentukan tingkat kinerja yang dicapai perawat, kompetensi perawat harus terus ditingkatkan. Pasien membutuhkan rasa aman dan nyaman pada saat proses penyembuhannya. Dapat dikatakan bahwa kinerja perawat

dapat menikat dengan kompetensi yang dimilikinya. Seorang perawat berpeluang besar untuk berhasil dalam melakukan pekerjaannya apabila memiliki motivasi yang kuat karena sekompeten apa pun seseorang. Kinerja yang dicapai tidak akan optimal jika kompetensi tersebut tidak didukung dengan motivasi yang tinggi. Karena memiliki kemampuan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku untuk mencapai tujuan, motivasi dalam bekerja. (Sriwidodo & Haryanto, 2015).

Teori motivasi pelayanan publik juga dikenal sebagai "Public Service Motivation" adalah salah satu teori baru di industri kesehatan. Menurut teori James L.Perry (1990), motivasi pelayanan publik terdiri dari jenis motivasi yang mencakup nilai, kepercayaan, dan sikap yang melampaui kepentingan individu dan institusi, sehingga memotivasi seorang yang bekerja untuk membantu orang lain. Teori ini adalah bagian khas dari teori yang digunakan untuk menyelidiki situasi pada perawat saat ini di Indonesia (Reski, 2018).

Karena pelayanan publik bidang kesehatan berhubungan langsung dengan aspek sosial kemanusiaan dan berkaitan dengan tujuan orang banyak, pemerintah Indonesia sangat memperhatikan pelayanan publik bidang kesehatan saat ini, yang merupakan bidang pelayanan publik terbesar kedua yang diberikan oleh pemerintah setelah pendidikan. Namun, pelayanan publik bidang kesehatan masih belum dapat memenuhi kepuasan seluruh masyarakat. (Reski, 2018).

Sejak tahun 2013 Uji kompetensi nasional telah diselenggarakan untuk program pendidikan keperawatan, namun tingkat kelulusan masih tidak konsisten diseluruh indonesia. Data dari Uji Kompetensi Ners Indonesia (UKNI) tahun 2017 menunjukkan bahwa peserta ujian kompeten sebesar 44,62%. Namun, pada tahun 2018, angka tersebut turun menjadi 41,12%. Pada tahun 2014, hanya 33% perawat di Stikes Sapta Bakti Bengkulu yang dinilai kompeten angka ini meningkat menjadi 72% yang dinilai kompeten pada tahun 2015 dan 55% yang dinilai kompeten pada tahun 2016. Hasil uji kompetensi berubah setiap tahun bahkan menurun.(Indaryani & Iskandar, 2021).

Dari teori kompetensi yang peneliti gunakan sebelumnya telah diteliti oleh Sarifudin (2021), yang menyatakan Berdasarkan Uji t, Dari kelima variabel (Pengetahuan, Keterampilan, Motif, Sifat, dan Citra Diri) hanya variabel Keterampilan dan Citra Diri yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Hertasing Makassar. dan Penelitian Fransiska (2021), yang menyatakan Kompetensi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Menurut penelitian Darma Yanti, Susiladewi, dan Pradiksa (2020), perawat di Bali memiliki motivasi kerja rata-rata 52,8% dan termasuk dalam kelompok yang baik. Menurut penelitian Setianingrum et al. (2021), selama pandemi COVID-19, perawat yang berada di ruang rawat inap dan rawat jalan memiliki motivasi yang lebih rendah

sebesar 47,64%. (Fikri et al., 2022). Budiawan (2015) melaporkan di Rumah Sakit Jiwa Bali terdapat 60% perawat dengan motivasi kerjanya rendah. Khasia (2013) di Sumatra Utara terdapat 19,7% perawat dengan motivasi kerja rendah. Jadi dari beberapa temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja perawat masih menjadi permasalahan dalam pelayanan keperawatan.

Dari teori motivasi pelayanan publik yang peneliti gunakan sebelumnya telah diteliti oleh Rusydi dan Multazam (2021), yang menyatakan dimensi motivasi pelayanan publik (*attraction to public policy making, commitment to the public interest and public value, compassion, dan Self Sacrifice*) hanya *attraction to public policy making* dan *Self Sacrifice* yang berpengaruh terhadap job satisfaction perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Salah satu rumah sakit pemerintah daerah tertua di Sulawesi Selatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji yang bertipe B dan berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan terbaik kepada penduduk provinsi Sulsel. RSUD Labuang Baji Kota Makassar memiliki sarana dan prasarana serta sumber daya manusia tenaga keperawatan sebanyak 345 orang.

Hasil survei peneliti sebelumnya (Fitriana et al., 2022), peneliti menemukan bahwa pendapat dan penilaian pasien tentang perawatan medis yang mereka terima di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar pada tahun 2022 termasuk sikap dan perilaku perawat.

Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit masih jauh dan kurang memuaskan, tetapi belum memenuhi standar pelayanan kesehatan minimal. Pihak penyedia layanan kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga pasien tentang apa yang diperlukan untuk memenuhi harapan pasien akan kualitas layanan. Masih tingginya keluhan yang disampaikan pasien ketika menjalani proses pengobatan atau rawat inap di Rumah Sakit Labuang Baji merupakan satu indikator masih rendahnya motivasi kerja yang diberikan. Hal ini terlihat dari sebagian keluhan yang disampaikan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Dari beberapa uraian masalah tersebut, terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan di rumah sakit masih kurang maksimal karena pihak rumah sakit kurang memperhatikan pentingnya kompetensi perawat dan motivasi kerja mereka untuk memastikan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang mereka berikan, khususnya tenaga perawat. Dikarenakan sekitar 60% dari pekerja kesehatan di rumah sakit adalah perawat.

Dari tenaga Keperawatan sebanyak 345 orang yang bekerja di instalasi rawat inap maupun rawat jalan merupakan tenaga perawat cukup banyak, sehingga perlu untuk diperhatikan mengingat kompetensi maupun motivasi pelayanan publik tenaga keperawatan mempengaruhi kinerja perawat dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui pengaruh

kompetensi terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti menemukan lima rumusan masalah yang akan menjadi bahan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi pengetahuan (*knowledge*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar?
2. Apakah ada pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi keterampilan (*skills*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar?
3. Apakah ada pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi motif (*motives*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar?
4. Apakah ada pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi sifat (*traits*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar?
5. Apakah ada pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi citra diri (*self-image*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Kota Makassar

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi pengetahuan (*knowledge*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi keterampilan (*skills*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi motif (*motives*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi sifat (*traits*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi berdasarkan dimensi citra diri (*self-image*) terhadap motivasi pelayanan publik pada perawat di RSUD Labuang Baji Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakan penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, selain itu pengetahuan yang secara teoritis sudah diperoleh pada saat perkuliahan daring juga luring sehingga dapat peneliti terapkan dalam kehidupan nyata atau sehari-hari.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan khususnya tenaga keperawatan mengenai kompetensi dan motivasi pelayanan publik di bidang Kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan Kesehatan yang diterima oleh masyarakat.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi RSUD Labuang Baji Kota Makassar buat memilih strategi-strategi operasional yang sempurna guna peningkatan pelayanan Kesehatan agar masyarakat merasa puas.