

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terdapat sekitar 4,3 juta petugas kesehatan di seluruh dunia di 57 negara memiliki kualitas pekerjaan yang 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 (Jayanti et al., 2021).

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Pada organisasi rumah sakit, sumber daya manusia merupakan salah satu pemegang peran utama dalam penentuan keberhasilan organisasi pelayanan rumah sakit. Sumber daya manusia yang dikelola oleh rumah sakit harus mampu menunjukkan kepemimpinan yang baik sehingga rumah sakit dapat mencapai tujuan yang diinginkan. (Santika, 2020) (Hayulita et al., 2023)

Era globalisasi sekarang ini maka salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satusatunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan,

keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu merupakan sebuah tuntutan akan perbaikan kinerja setiap pegawai atau pemangku jabatan dalam organisasi publik. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi yang didalamnya memiliki sumber daya manusia atau pegawai yang dipandang sebagai salah satu aset organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup organisasi melalui kinerja yang dicapai (Fikri et al., 2021)

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, kesehatan, dan budaya (Mahsyar & Abdul 2011).

Sutopo & Suryanto (2003) mengemukakan bahwa tugas utama dari pemerintah (aparatur birokrasi) bagi rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang prima dalam rangka memenuhi keperluan yang diinginkan oleh masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan

publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani (Mahsyar & Abdul 2011).

Buruknya citra dan kinerja pemerintah tidak terlepas dari peran serta individu-individu yang terlibat dalam pelayanan publik. Kim (2004) mengemukakan bahwa faktor individu merupakan prediktor yang penting bagi kinerja organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, faktor individu atau sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari seluruh kegiatan di organisasi pelayanan publik. Dengan sumber daya yang tepat dan berkualitas akan berbanding lurus dengan tingkat kinerja suatu organisasi (Surahmat et al., 2019)

Kinerja sumber daya manusia mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, untuk itu setiap organisasi perlu meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Mathis & Jackson 2001) mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi termasuk: a) Kuantitas keluaran, b) Kualitas keluaran, c) Jangka waktu keluaran, d) Kehadiran di tempat kerja, dan e) Sikap kooperatif. (Ginting, 2013).

Gibson (1997) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja individu antara lain faktor individu, faktor psikologi dan faktor organisasi. Sedangkan Mathis & Jackson (2001) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, pekerjaan itu sendiri, serta hubungan individu dengan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Makunyane (2012) di Afrika Selatan menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor hygiene dan faktor motivasi. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu. (Kusuma Negara & Wahyu Febrianti, 2019).

Pelayanan kesehatan menjadi factor utama yang berkontribusi terhadap tingkat kesehatan masyarakat untuk mencapai layanan Kesehatan yang berkualitas dan terbaik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan merata bergantung pada ketersediaan tenaga kesehatan profesional, terampil dan kompeten. Dalam hal ini perawat sebagai bagian dari perawatan kesehatan, memberikan pelayanan keperawatan dengan penuh perhatian dan sesuai standar yang ada di rumah sakit (Derma wani damanik, 2019).Rumah sakit mengalami peningkatan dari tahun ke tahundalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan sehingga diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan demi terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat dengan cara

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat (Widayati, 2020)

Dalam menjamin sistem pelayanan Kesehatan maka telah ditetapkan Undang-Undang RI Nomor 36 Bab III Pasal 11 Tahun 2014 tentang Kualifikasi dan Pengelompokan Tenaga Kesehatan. Tenaga kesehatan dikelompokkan dalam beberapa rumpun dan sub rumpun salah satunya keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki kedudukan penting bagi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual selama 24 jam dan berkesinambungan. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, jumlah perawat di Indonesia mencapai 511.191 orang. Jumlah ini meningkat 16,65% dari tahun sebelumnya yang sebesar 438.234 orang. Hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa perawat ialah tenaga Kesehatan yang dominan dan kontak secara langsung dengan pasien, sehingga kinerja perawat akan berperan dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit melalui kinerja (Chandra, 2018).

Motivasi Pelayanan Publik atau *Public Service Motivation* (PSM), adalah salah satu faktor yang turut mempengaruhi kinerja individu pegawai sektor publik. Teori ini diperkenalkan oleh Perry dan Wise (1990). Keduanya mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan seseorang individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik merujuk pada kebutuhan psikologis.

Lebih lanjut, Perry dan Wise (1990) menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan karyawan di sektor privat, karyawan yang bekerja di

sektor publik lebih menitik beratkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) intrinsik dan manfaat pekerjaan ketika melayani masyarakat dan kepentingan publik. Hal itu senada dengan yang dikemukakan Crewson (1997), bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*).

Dalam penelitiannya Perry (1990), mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik, yaitu: *Rational* (rasionalitas yang alami, atau motif biasanya diartikan sebagai kesatuan dari altruistis atau sikap mementingkan kepentingan orang lain). *Norm-Based* (keinginan untuk melayani kepentingan publik merupakan satu nilai integral yang menciptakan PSM). *Affective* (komitmen terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut). Dalam penelitian lainnya Perry (1996), mengidentifikasi motif yang dikatakan unik dalam PSM, dan hanya ada pada organisasi sektor publik. Motif tersebut berkenaan dengan empat konsep dimensional, yaitu: ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan keharuan atau kasihan (*Compassion*), dan sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Faktor motivasi kerja dari perawat merupakan pengaruh utama dalam penurunan kinerja perawat. Faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, antara

lain: faktor motivasi intrinsik (*motivator*) dan faktor motivasi ekstrinsik (*hygiene*). Faktor motivasi intrinsik meliputi tanggung jawab (*responsibility*), promosi (*progress*), prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*) sedangkan faktor motivasi ekstrinsik yaitu penyeliaan (*supervisi*), gaji (*salary*), hubungan antar individu (*interpersonal relationships*), dan kondisi kerja (*working conditions*) (Ahri et al., 2022).

Dokumentasi asuhan keperawatan merupakan bukti akuntabilitas dengan apa yang telah dilakukan oleh perawat terhadap pasien. Adanya pendokumentasian yang benar adalah bukti profesional perawat dan legal dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya dokumentasi dapat tercermin mutu asuhan keperawatan yang diberikan. Berdasarkan data awal yang didapatkan di Rumah Sakit Umum Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba didapatkan bahwa sebagian besar penilaian terhadap implementasi asuhan keperawatan masih rendah dan berada di bawah standar (100%) yaitu terkait pendokumentasian asuhan keperawatan dilakukan dan lengkap dengan persentasi 40%, dilakukan dan tidak lengkap dengan persentasi 50%, dan tidak dilakukan dengan persentasi 10%.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

B. Rumusan Masalah

- a. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Ketertarikan untuk membuat kebijakan publik (*Attraction to public policy Making*) Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba?
- b. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tanggung jawab terhadap kepentingan publik (*Commitment To Public Interest*) Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba?
- c. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Simpati (*Compassion*) Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba?
- d. Apakah Terdapat Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Pengorbanan diri (*Self Sacrifice*) Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Ketertarikan untuk membuat kebijakan publik (*Attraction to public policy Making*) Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.
- b. Menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tanggung jawab terhadap kepentingan publik (*Commitment To Public Interest*) Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.
- c. Menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Simpati (*Compassion*) Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.
- d. Menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Berdasarkan Pengorbanan diri (*Self Sacrifice*) Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan kinerja perawat.