

RINGKASAN

HUBUNGAN KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP MUTU PETUGAS KESEHATAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WAMENA KOTA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, kinerja semua sumber daya manusia perlu terus ditingkatkan. Perawat, sebagai bagian esensial dari tim kesehatan, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan mutu pelayanan rumah sakit. Dari perspektif keperawatan, kualitas layanan mencakup jumlah dan kompetensi tenaga profesional, motivasi kerja, ketersediaan dana, fasilitas dan peralatan pendukung, serta manajemen rumah sakit yang harus terus disempurnakan seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Meskipun kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien sering bersifat subyektif, terdapat landasan obyektif yang didasarkan pada pengalaman masa lalu, tingkat pendidikan, kondisi psikis saat menerima pelayanan, dan pengaruh lingkungan. Evaluasi kinerja penyedia layanan kesehatan melibatkan dua komponen utama: teknis medis dan hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal ini mencakup pemberian informasi, empati, kejujuran, ketulusan, kepekaan, kepercayaan, serta menjaga privasi pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama. Penelitian ini akan menganalisis hubungan kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Jumlah populasi sejumlah 134 responden dan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.

Temuan penelitian mengungkap bahwa mayoritas dari partisipan menunjukkan kemampuan yang ditempatkan dalam kategori baik, yakni 57 responden (57%). Ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kemahiran yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Penelitian ini memberikan bukti yang konkret mengenai ketrampilan yang dimiliki oleh partisipan dalam menjalankan tugas mereka dengan baik. Sementara itu, 31 responden (31%) menunjukkan kemampuan yang ditempatkan dalam kategori cukup. Meskipun mereka tidak termasuk dalam kategori yang sangat baik, namun masih ada kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas dengan memadai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat penguasaan tugas yang memadai. Namun, sejumlah 12 responden (12%) memiliki kemampuan dalam kategori kurang. Meskipun jumlah ini relatif kecil, hal ini menunjukkan adanya kelompok responden yang membutuhkan peningkatan dalam kemampuan

mereka. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi institusi atau organisasi terkait untuk memberikan pelatihan atau dukungan tambahan kepada responden yang memiliki kemampuan kurang agar mereka dapat meningkatkan kinerja mereka.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa mayoritas dari responden menunjukkan tingkat motivasi kerja yang berada pada kategori sedang, dengan 52 dari mereka (52%). Selain itu, sebanyak 25 responden (25%) menunjukkan tingkat motivasi kerja yang tinggi. Sementara itu, 23 responden (23%) lainnya menunjukkan tingkat motivasi kerja yang rendah.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas dari peserta penelitian menilai mutu pelayanan sebagai baik, yang diindikasikan oleh 54 responden (54%). Ini mencerminkan kepuasan mayoritas peserta terhadap tingkat kualitas layanan yang mereka terima. Selain itu, sebanyak 35 responden (35%) memberikan penilaian mutu pelayanan sebagai cukup. Meskipun tidak mencapai standar "baik", ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih menganggap pelayanan yang mereka terima sebagai cukup memadai. Namun, 11 responden (11%) menilai mutu pelayanan sebagai kurang. Ini menandakan adanya sekelompok kecil peserta penelitian yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear, didapati bahwa nilai p-value sebesar 0,001, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, H1 diterima, menyiratkan bahwa terdapat pengaruh parsial kemampuan kerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Menurut penelitian ini, pengaruh kemampuan terhadap pelayanan petugas kesehatan sangat signifikan, menunjukkan bahwa dengan peningkatan kemampuan kerja petugas kesehatan, mutu layanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya juga akan meningkat.

Hasil analisis Regresi Linear menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,003 yang lebih rendah dari 0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima, menyiratkan adanya pengaruh motivasi kerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Motivasi memiliki dampak besar terhadap perilaku manusia, bertujuan untuk meningkatkan moral, kepuasan kerja, produktivitas, stabilitas, kepemimpinan, kreativitas, partisipasi, kesejahteraan, tanggung jawab, dan efisiensi penggunaan sumber daya. Dengan memiliki kemampuan yang memadai dan motivasi yang tinggi, kualitas pelayanan kepada pasien dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear, dapat disimpulkan bahwa secara parsial (secara individu atau terpisah), motivasi kerja petugas kesehatan mempengaruhi mutu pelayanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Namun, penting untuk dicatat bahwa kesimpulan ini hanya berlaku secara parsial. Artinya, masih ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan di puskesmas tersebut dan perlu diteliti lebih lanjut. Hasil ini memiliki implikasi praktis yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya. Upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja petugas kesehatan, seperti memberikan insentif yang sesuai atau pelatihan yang relevan, untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

SUMMARY

RELATIONSHIP BETWEEN ABILITY AND MOTIVATION TOWARDS THE QUALITY OF HEALTH OFFICERS IN WAMENA PUBLIC HEALTH CENTER, JAYAWIJAYA DISTRICT

To maintain and improve the quality of service, the performance of all human resources needs to be continuously improved. Nurses, as an essential part of the health team, have a great responsibility in ensuring the quality of hospital services. From a nursing perspective, service quality includes the number and competence of professional staff, work motivation, availability of funds, supporting facilities and equipment, and hospital management that must continue to be improved along with the development of science and technology.

Although the quality of health services received by patients is often subjective, there is an objective basis based on past experience, level of education, psychological condition when receiving services, and environmental influences. Evaluation of the performance of health service providers involves two main components: medical techniques and interpersonal relationships. These interpersonal relationships include providing information, empathy, honesty, sincerity, sensitivity, trust, and maintaining patient privacy. The purpose of this study was to analyze the relationship between ability and motivation with the quality of health care services at the Wamena Health Center, Jayawijaya Regency.

In this study, the researcher used an observational quantitative design with a cross-sectional approach, namely a study to study the dynamics of the correlation between risk factors and effects, by means of an approach, observation or data collection at once at one time (point time approach), meaning that each research subject was only observed once and measurements were made on the character status or subject variables at the time of examination. This does not mean that all research subjects were observed at the same time. This study will analyze the relationship between ability and motivation with the quality of health worker services at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency. The population was 134 respondents and a sample of 100 respondents was taken using the Simple Random Sampling technique. The research findings revealed that the majority of participants showed abilities that were placed in the good category, namely 57 respondents (57%). This illustrates that most respondents showed adequate skills in carrying out their duties. This study provides concrete evidence of the skills possessed by participants in carrying out their duties well. Meanwhile, 31 respondents (31%) showed abilities that were placed in the sufficient category. Although they are not included in the very good category, there is still sufficient ability to carry out tasks adequately. This shows that the majority of respondents have an adequate level of task mastery. However, 12 respondents (12%) have abilities in the less category. Although this number is relatively small, it shows that there is a group of respondents who need to improve their abilities. This can be a concern for related institutions or organizations to provide additional training or support to respondents who have less ability so that they can improve their performance.

The results of the study revealed that the majority of respondents showed a level of work motivation that was in the moderate category, with 52 of them (52%). In addition, as many as 25 respondents (25%) showed a high level of work motivation. Meanwhile, 23 respondents (23%) showed a low level of work motivation.

The findings of the study showed that the majority of research participants assessed the quality of service as good, indicated by 54 respondents (54%). This reflects the satisfaction of the majority of participants with the level of service quality they received. In addition, as many as 35 respondents (35%) gave an assessment of the quality of service as sufficient. Although it did not reach the "good" standard, this shows that most participants still considered the service they received to be quite adequate. However, 11 respondents (11%) assessed the quality of service as lacking. This indicates that there is a small group of research participants who are dissatisfied with the quality of service provided.

Based on the results of the Linear Regression analysis, it was found that the p-value was 0.001, which is lower than the significance level of 0.05. Therefore, H1 is accepted, implying that there is a partial influence of the work ability of health workers on the quality of service at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency. According to this study, the influence of ability on health worker services is very significant, indicating that with an increase in the work ability of health workers, the quality of service at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency will also increase. The results of the Linear Regression analysis show that with a p-value of 0.003 which is lower than 0.05, H0 is rejected and H1 is accepted, implying that there is an influence of health worker work motivation on the quality of service at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency. Motivation has a major impact on human behavior, aiming to improve morale, job satisfaction, productivity, stability, leadership, creativity, participation, welfare, responsibility, and efficiency of resource use. By having adequate skills and high motivation, the quality of service to patients can be improved, which will ultimately improve overall performance. Based on the results of the Linear Regression analysis, it can be concluded that partially (individually or separately), the work motivation of health workers affects the quality of service at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency. However, it is important to note that this conclusion is only partial. This means that there are still other factors that can affect the quality of service at the health center and need to be studied further. These results have practical implications that can be used to improve the quality of service at the Wamena City Health Center, Jayawijaya Regency. Efforts can be made to improve the work motivation of health workers, such as providing appropriate incentives or relevant training, to ensure better service to the community.