

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 (Suryono, 2018).

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 (Foster, 2005).

Dalam studi pendahuluan pada tanggal 3 September 2022 terhadap 10 perawat di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya, ditemukan bahwa 7 dari 10 perawat (70%) mengungkapkan bahwa pelayanan di Puskesmas kurang tertata dengan baik, dengan masalah seperti keterlambatan datang dan

pulangannya petugas sebelum jam kerja selesai. Sebaliknya, 3 perawat (30%) menilai pelayanan di Puskesmas sudah baik karena petugasnya pandai, cerdas, tekun, dan rajin.

Pelayanan kesehatan adalah bentuk layanan profesional yang menjadi bagian integral dari upaya pelayanan kesehatan menyeluruh (Depkes RI, 2015). Layanan ini sangat penting untuk mencapai kesembuhan pasien di rumah sakit atau puskesmas, dengan petugas kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan perawatan yang diperlukan.

Permasalahan dalam pelayanan kesehatan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kemampuan dan motivasi kerja petugas kesehatan. Pertama, kemampuan. Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kemampuan dan keterampilan dengan kinerja petugas kesehatan (Mustofa, 2018). Penelitian lain menyoroti pentingnya kesempatan untuk berkembang sebagai faktor dominan yang berhubungan dengan kinerja petugas kesehatan (Wibowo, 2015). Kedua, motivasi. Motivasi adalah faktor kunci untuk meningkatkan kinerja (Handoko, 2018). Penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk kinerja petugas kesehatan (Fitri, 2017).

Kinerja adalah hasil dari serangkaian tugas yang diselesaikan dan mencerminkan pencapaian serta pelaksanaan tugas yang diemban. Kinerja merujuk pada perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha dan waktu kerja yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan, motivasi, dukungan, jenis pekerjaan,

dan hubungan dengan organisasi (Mathis & Jackson, 2017). Indikator penilaian kinerja meliputi kuantitas dan kualitas hasil kerja, efisiensi tugas, disiplin, inisiatif, ketelitian, kejujuran, kreativitas, keandalan, dan sikap kerja (Mangkunegara, 2017).

Kemampuan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan merujuk pada kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas. Parameter kemampuan pegawai meliputi kemampuan intelektual, fisik, dan emosional (Robbins, 2019). Parameter yang lebih spesifik mencakup hasil kerja, ketepatan waktu, keahlian, penguasaan metode kerja, tanggung jawab, pemanfaatan prasarana, pengurangan kesalahan, kemampuan mengatur biaya, dan kemampuan bekerja sama (Mangkunegara, 2017).

Motivasi mempengaruhi perilaku manusia dan bertujuan untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja, produktivitas, kepemimpinan, dan loyalitas karyawan, serta efisiensi penggunaan alat dan bahan baku (Hasibuan, 2015). Kombinasi kemampuan yang baik dan motivasi tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan kinerja petugas kesehatan (Yahya, 2017). Berdasarkan kondisi ini, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka disusunlah perumusan masalah untuk penelitian ini, yaitu :

“Apakah ada hubungan kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisa hubungan kemampuan dan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kemampuan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya
- b. Mengidentifikasi motivasi petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya
- c. Mengidentifikasi mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya
- d. Menganalisis hubungan kemampuan dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya
- e. Menganalisis hubungan motivasi dengan mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, memberikan wawasan berbasis bukti ilmiah, dan mendorong penelitian lanjutan

mengenai hubungan antara kemampuan dan motivasi dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wamena Kota, Kabupaten Jayawijaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini meningkatkan wawasan dan pengalaman dalam studi ilmiah tentang kaitan antara kemampuan dan motivasi dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wamena Kota, Kabupaten Jayawijaya.

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Memberikan tambahan pengetahuan kepada petugas kesehatan tentang hubungan antara kemampuan dan motivasi dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Wamena Kota, Kabupaten Jayawijaya.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan konsep dan ilmu kesehatan terkait hubungan antara kemampuan dan motivasi dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Wamena Kota, Kabupaten Jayawijaya.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat menjadi masukan berharga dan menambah pengetahuan petugas kesehatan mengenai hubungan antara kemampuan

dan motivasi dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Wamena Kota,
Kabupaten Jayawijaya.

