

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kemampuan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

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.

Tenaga kesehatan, sebagai bagian dari sumber daya manusia di bidang kesehatan, memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun, saat ini, kualitas kinerja mereka masih menimbulkan kekhawatiran. Meskipun memiliki kemampuan untuk merencanakan pelayanan kesehatan dan sikap yang responsif terhadap masalah kesehatan, kinerja mereka seringkali belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat kinerja yang masih rendah dari aparat pelayanan publik di sektor kesehatan (Brista, 2015).

Kinerja dapat dipahami sebagai hasil dari usaha individu atau kelompok yang dilakukan dengan kemampuan dan tindakan mereka dalam konteks tertentu. Hal ini mencakup usaha, kemampuan, dan persepsi terhadap tugas yang diemban. Kinerja individu atau kelompok dalam suatu organisasi berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan, karena kinerja organisasi terdiri dari serangkaian pencapaian dari berbagai bagian yang terlibat dalam aktivitas bisnis (Waloni, 2016).

Kualitas kinerja dapat ditingkatkan melalui kolaborasi yang kokoh dalam menciptakan layanan atau produk unggulan. Untuk menghadapi persaingan yang semakin sengit, organisasi perlu mengintegrasikan semua pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan visi dari anggotanya agar dapat bekerja secara sinergis. Performa individu juga bergantung pada tingkat keahlian mereka dalam menerapkan teknik proses yang rasional dan mempraktikkan prinsip-prinsip dasar manajemen (Hermanto, 2018).

Penguasaan yang mendalam terhadap tugas-tugas yang diberikan dapat membawa seorang petugas kesehatan lebih dalam dalam menjalankan tugasnya. Dengan penguasaan yang kuat, petugas kesehatan dapat lebih fokus dan berkomitmen dalam melaksanakan tugas mereka. Mereka akan merasa lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan sehari-hari di tempat kerja. Tingkat penguasaan yang tinggi terhadap tugas-tugas mereka dapat membantu mempercepat pencapaian target kerja. Dengan kemampuan yang teruji, petugas kesehatan dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif, sehingga mencapai target kerja dengan lebih cepat. Penguasaan yang solid terhadap tugas-tugas juga berarti peningkatan dalam produktivitas dan kualitas kerja. Penguasaan yang mendalam juga memungkinkan seorang petugas kesehatan untuk menyelesaikan tugas dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Dalam bidang kesehatan, ketelitian sangat penting untuk mencegah kesalahan dan menjaga keselamatan pasien. Dengan memiliki tingkat penguasaan yang baik, petugas kesehatan akan dapat menjalankan tugas mereka dengan akurasi dan kehati-hatian yang tinggi. Kemampuan melaksanakan tugas dalam situasi apapun juga menjadi keuntungan dari tingkat penguasaan yang tinggi. Petugas kesehatan yang memiliki kemampuan yang baik akan dapat beradaptasi dengan cepat dalam situasi yang berbeda, termasuk situasi darurat atau kondisi yang menantang. Mereka akan dapat mengambil keputusan yang tepat dan bertindak dengan efektif dalam menghadapi tantangan yang tidak terduga. Tingkat penguasaan tugas yang baik juga berarti petugas kesehatan dapat menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

B. Motivasi Kerja Petugas Kesehatan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

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.

Motivasi merupakan daya dorong yang mendorong individu menuju tindakan. Menurut Maslow (2010) yang dikutip oleh Sunaryo (2018), individu akan cenderung memprioritaskan pemenuhan kebutuhan yang paling dominan pada saat itu. Perilaku seseorang pada suatu waktu seringkali dipengaruhi oleh kekuatan kebutuhan yang paling mendominasi pada saat itu. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kebutuhan yang dirasakan secara kuat oleh bawahan menjadi kunci penting bagi setiap manajer.

Menurut Ngalim Purwanto (2015), motivasi mewakili dorongan yang menggerakkan individu untuk bertindak. Ini berarti memberikan stimulasi atau inspirasi kepada individu atau kelompok untuk bekerja dengan semangat dan efisiensi, menggunakan kapasitas mereka secara efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Wijono D, 2017).

Sunarya dalam bukunya tentang psikologi keperawatan (2018) menjelaskan bahwa motivasi adalah dorongan dan kebutuhan yang mendorong individu untuk memenuhi kebutuhannya serta mengarahkan perilaku mereka

menuju tujuan yang ditetapkan. Menurut Nancy Stevenson (2016), motivasi adalah semua bentuk dorongan verbal, fisik, atau psikologis yang memicu individu untuk bertindak. Sedangkan menurut Suwarno (2015), motivasi merujuk pada proses gerakan, termasuk situasi yang membangkitkan, tindakan yang dihasilkan oleh situasi tersebut, dan tujuan akhir dari tindakan tersebut.

Motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh beragam kebutuhan. Kebutuhan ini cenderung bertingkat, di mana kebutuhan yang lebih dasar harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum individu dapat fokus pada kebutuhan yang lebih tinggi. Ini menandakan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh bagaimana individu merespons dan memenuhi kebutuhan mereka, yang pada gilirannya memengaruhi perilaku kerja mereka. Karena setiap orang memiliki kebutuhan yang unik, faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja dapat bervariasi secara signifikan antara individu. Apa yang bisa memotivasi satu individu mungkin tidak efektif bagi individu lainnya. Oleh karena itu, penting untuk memahami perbedaan ini dan menyesuaikan pendekatan dalam lingkungan kerja untuk meningkatkan motivasi dan kinerja.

Motivasi dalam bekerja memiliki dampak signifikan pada perilaku kerja seseorang. Ketika seseorang memiliki motivasi yang tinggi, mereka cenderung bekerja dengan giat dan tekun, bahkan dalam menghadapi tugas-tugas yang sulit. Motivasi yang kuat dapat mendorong individu untuk mencapai tujuan kerja mereka dengan efektif dan efisien. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki motivasi dalam bekerja, mereka cenderung kurang bersemangat dan mungkin menyepelkan pekerjaan mereka. Kurangnya motivasi dapat

mempengaruhi kualitas kerja dan produktivitas seseorang, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada hasil kerja secara keseluruhan. Dalam kesimpulannya, motivasi kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku dan kinerja kerja individu. Pemahaman tentang kebutuhan individu dan upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dapat membantu meningkatkan motivasi kerja. Lebih lanjut lagi, mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja individu dapat berdampak positif pada produktivitas dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

C. Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

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.

Pelayanan merujuk pada serangkaian kegiatan atau elemen-elemen yang tidak berwujud, yang terjadi karena interaksi antara konsumen dengan staf atau faktor-faktor lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan.

Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan konsumen (Winarsih, 2015).

Sebagai pengguna layanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi. Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas standar tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini melibatkan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan serta memberikan layanan sesuai dengan harapan mereka (Oktafani, 2014).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu jenis layanan yang sering digunakan oleh masyarakat. Pemanfaatan layanan kesehatan mencakup berbagai jenis, seperti layanan rawat jalan, rawat inap, kunjungan petugas kesehatan ke rumah, atau kegiatan lain yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan tersebut. Faktor-faktor yang menjadi dasar dalam penggunaan layanan kesehatan mencakup ketersediaan dan kesinambungan layanan, penerimaan masyarakat, aksesibilitas, biaya yang wajar, dan kualitas yang terjamin (Anwar, 2014).

Pelayanan yang efektif adalah pelayanan kesehatan yang tersedia secara luas dan berkelanjutan di masyarakat. Ini berarti semua jenis layanan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat tersedia dan dapat diakses setiap saat dibutuhkan. Pelayanan kesehatan haruslah sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat, serta mampu menangani masalah kesehatan yang dihadapi tanpa melanggar norma, budaya, kepercayaan, dan tradisi masyarakat. Pelayanan

yang tidak sesuai dengan norma dan tidak dapat diterima oleh masyarakat tidak dapat dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas (Anwar, 2014).

Ketersediaan fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat adalah kunci penting dalam distribusi pelayanan kesehatan yang efektif. Aksesibilitas fasilitas ini mempengaruhi permintaan pelayanan secara signifikan; semakin mudah dijangkau, semakin banyak yang akan memanfaatkannya. Pola penggunaan fasilitas di masa lalu dan tren yang ada memberikan petunjuk yang berharga tentang bagaimana permintaan akan berkembang di masa depan, baik jangka panjang maupun jangka pendek. Penting juga untuk memastikan bahwa biaya pelayanan kesehatan tetap terjangkau bagi masyarakat, sehingga tidak hanya menjadi hak istimewa bagi beberapa orang saja. Mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, bersama dengan kemampuan untuk menyembuhkan penyakit dan menjaga keamanan tindakan, adalah faktor yang menentukan kepuasan pengguna layanan, serta mencerminkan standar yang telah ditetapkan.

Menurut peneliti, pelayanan kesehatan harus memenuhi berbagai persyaratan pokok. Persyaratan-persyaratan ini berperan penting dalam pengaruh yang diberikan kepada masyarakat dalam memilih penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu persyaratan pokok adalah ketersediaan pelayanan kesehatan di masyarakat serta kesinambungan pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya adanya fasilitas kesehatan yang tersedia secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan juga harus bersifat wajar dan dapat diterima oleh masyarakat. Ini

berarti pelayanan tersebut harus mencakup aspek biaya yang terjangkau agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Lokasi pelayanan kesehatan juga harus mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa akses terhadap pelayanan kesehatan tidak menjadi hambatan bagi mereka yang membutuhkannya. Pelayanan kesehatan yang diberikan juga harus terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini berarti pelayanan harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan yang spesifik dan beragam dari masyarakat. Kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan juga merupakan persyaratan pokok. Pelayanan yang baik harus melibatkan aspek kualitas, efisiensi, dan kepuasan pasien secara menyeluruh. Dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang memenuhi persyaratan-persyaratan pokok tersebut, akan mendorong minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik dan bijak. Ini berarti pelayanan yang baik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan kesehatan dan pada gilirannya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

D. Pengaruh Kemampuan Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

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.

Dalam upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan, dorongan untuk meningkatkan kinerja semua anggota tim terus diperkuat. Peran perawat sebagai bagian integral dari tim pelayanan kesehatan di rumah sakit sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit melibatkan aspek-aspek seperti jumlah dan kualitas tenaga profesional, motivasi kerja, alokasi dana, ketersediaan sarana dan peralatan pendukung, serta efektivitas manajemen rumah sakit, yang harus terus disempurnakan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Suryono, 2018).

Kemampuan individu memegang peranan kunci dalam menentukan kualitas layanan kesehatan. Kemampuan mencerminkan kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Evaluasi kemampuan kerja pegawai dapat dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai parameter seperti kemampuan intelektual, fisik, dan emosional (Robbins, 2019). Parameter-parameter spesifik dalam mengevaluasi kemampuan meliputi produktivitas kerja, keteraturan waktu kerja, keahlian dan keterampilan, pemahaman metode kerja, tanggung jawab, penggunaan fasilitas kerja, pengurangan kesalahan, pengelolaan biaya, dan kemampuan kolaborasi (Mangkunegara, 2017).

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menyoroti pentingnya peran kemampuan dalam menentukan kinerja perawat di lokasi penelitian, sesuai dengan teori yang disajikan oleh Handoko (2013). Temuan ini konsisten

dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kemampuan berpengaruh terhadap kinerja (Wibowo, 2015).

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.

E. Pengaruh Motivasi Kerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya

Hasil analisis Regresi Linear menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,003 yang lebih rendah dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, menyiratkan adanya pengaruh motivasi kerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Wamena Kota Kabupaten Jayawijaya.

Pelayanan kesehatan bukan sekadar sebuah tugas profesional; ia mencerminkan esensi dari usaha menyeluruh dalam memberikan perawatan yang efektif kepada pasien, baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Sebagai aspek kunci dari proses kesembuhan pasien, pemberian pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan memiliki peran yang tak tergantikan.

Berbagai faktor memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, termasuk kemampuan dan motivasi kerja petugas kesehatan. Pertama, dalam hal kemampuan: Penelitian menunjukkan adanya korelasi antara kinerja petugas kesehatan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh mereka. Penelitian lain menyoroti pentingnya kesempatan pengembangan dalam meningkatkan kinerja petugas kesehatan, mengingat kesempatan untuk

meningkatkan kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang berhubungan dengan kinerja. Kedua, terkait motivasi: Motivasi memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja. Penelitian menunjukkan dampak signifikan terhadap kinerja petugas kesehatan.

Kinerja merujuk pada pencapaian hasil dan eksekusi tugas-tugas tertentu, dievaluasi melalui perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan dalam kurun waktu tertentu. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan termasuk kemampuan, motivasi, dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan, dan hubungan dengan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kinerja meliputi kuantitas dan kualitas hasil kerja, efisiensi dalam menjalankan tugas, kedisiplinan, inisiatif, ketelitian, kejujuran, kreativitas, kehandalan, dan sikap kerja.

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.

