

HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DI KAMAR OPERASI RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN

Sholikin¹, Luluk Sulistiyono², Ni Wayan Rahayu Ningtyas³

^{1,2,3}Stikes Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun

Email : Sholikin23@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan asuhan keperawatan merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membuat kepercayaan pasien semakin meningkat kepada rumah sakit. Salah satu penyebab peningkatan kualitas asuhan keperawatan yaitu perlunya motivasi yang diperlukan oleh perawat yang menjalani pelayanan tersebut. Sehingga hal ini perlu ada perhatian khusus dari pihak rumah sakit untuk memperhatikan hal ini agar meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. **Metode:** Penelitian ini yaitu menggunakan metode *deskriptif korelasi* dengan *cross sectional*. Adapun sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 20 responden. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *rank spearman*. **Hasil:** Sebagian besar responden memiliki motivasi kuat (35%) dan sebagian besar responden kualitas pelayanan asuhan keperawatan pada kategori baik (85%). Hasil dari uji korelasi *rank spearman* didapatkan hasil *p value* = 0,010 ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Ada hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Kata Kunci: Motivasi, Perawat, Kamar Operasi, Kualitas Asuhan Keperawatan

Abstract

Background: The quality of nursing care service is very important to increase satisfaction with the service provided so as to increase patient confidence in the hospital, one of which is by improving the quality of nursing care, namely the need for motivation needed by nurse who undergo these services so that this need attention. Specifically from the hospital to pay attention to this matter in order to improve health services to the community. This study aims to determine the relationship between motivation and quality of nursing care in the operating room of Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Hospital. **Method:** The method used in this study is descriptive correlation with cross sectional. The research sample used in this study is total sampling with a sample size of 20 respondents. Univariate analysis using frequency distribution and bivariate analysis using the rank spearman correlation test. **The results:** Most of the respondents have strong motivation (35%) and most of the respondents the quality of nursing care services good category (85%). The results of the correlation rank spearman test showed *p value* = 0,010 ($\alpha <$

0,05). **Conclusion:** *There is a relationship between motivation and the quality of nursing care in the operating room of the Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Hospital.*

Keywords: Motivation, Nurse, Operating Room, Quality Of Nursing Care

LATAR BELAKANG

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2010). Pelayanan kesehatan akan berjalan dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, tidak lepas dari sumber daya yang tersedia. Sumber daya yang dimaksud salah satu yang sangat penting adalah sumber daya manusia. Pada dasarnya sumber daya dalam hal ini adalah tenaga kesehatan, menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan atau lembaga dalam mengelola, mengatur, menjalankan kegiatan suatu organisasi termasuk dipengelolaan sebuah pelayanan di ruang operasi rumah sakit.

Perawat menjadi penggerak dan penentu jalannya pelayanan di ruang operasi sebuah rumah sakit, dimana mereka mengetahui informasi-informasi yang memanfaatkan teknologi kekinian. Berhasil atau tidaknya fungsi pelayanan keperawatan tergantung pada kualitas sumber daya termasuk tenaga keperawatan. Tenaga perawat yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai targetnya. Disisi lain tenaga kesehatan juga

mempunyai berbagai kebutuhan yang ingin dipenuhi diantaranya adalah adanya motivasi agar tenaga perawat melaksanakan kerja sesuai target yang dibebankan dengan kualitas pelayanan yang optimal.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, dkk. 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014, menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukan sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam

tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. Rahardi, dalam Ardiansyah F. 2015). Kualitas pelayanan kesehatan yang terkait erat dengan petugas kesehatan yaitu mengenai pelayanan staff, dalam hubungannya menjalankan administrasi perawatan dan medik. Sikap pegawai staff yang pilih kasih terhadap pasien dalam menjalankan administrasi perawatan dan medik merupakan hal kontradiktif bagi kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi (Ambo Telle, 2). Frederickson & Hart (1985) dalam Jeondan Robertson (2013) menyatakan bahwa motivasi afektif menyebabkan individu bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan pentingnya pelayanan publik. Motivasi yang dibangun secara intrinsik dengan memenuhi kebutuhan tenaga medis, pendekatan *persuasive* dari para pemangku kepentingan di rumah sakit serta memberikan rambu-rambu kerja yang jelas, akan membangun kuat dorongan para medis untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Melihat pendapat tersebut, maka motivasi memiliki hubungan sebab akibat dengan kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi dari pemberi layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana diuraikan sebelumnya, maka perlu dilakukan pengkajian secara mendalam tentang bagaimana hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah?

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan desain analisis kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Sample pada penelitian ini yaitu 20 perawat kamar operasi dan 20 pasien di kamar operasi dengan teknik *total sampling*. Analisis bivariat dianalisis dengan distribus frekuensi sedangkan analisis bivariat dengan uji *rank spearman*.

HASIL

1. Data Umum responden perawat kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Usia (thn)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
26-35	5	25
36-45	8	40
46-55	6	30
56-65	1	5
Total	20	100

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SPK	2	35
D III	18	65
S 1	0	0
Total	20	100

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pria	13	65
Wanita	7	35
Total	20	100

2. Karakteristik pasien kamar operasi di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Jenis	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kelamin		
Pria	7	35
Wanita	13	65
Total	20	100
SMA		
SMA	12	60
PT	4	20
Total	20	100

Motivasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Lemah	0	0
Sedang	7	35
Kuat	13	65
Total	20	100

3. Data Khusus

Kualitas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	3	15
Baik	17	85
Total	20	100

Motivasi	Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		N	%
Lemah	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Sedang	0	0,0	5	25,0	2	10,0	7	45,0
Kuat	0	0,0	2	10,0	11	55,0	13	65,0
Total	0	0,0	7	35,0	13	65,0	20	100

Analisis Spearman's rho : 0,010**

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 5.8. diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki motivasi kuat sebanyak 13 responden (65%). Motivasi

Lama bekerja (thn)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
0-10	3	15
10-20	8	40
20-30	8	40
> 30	1	5
Total	20	100

Usia (thn)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
15-20	2	10
21-40	7	35
41-65	11	55
Total	20	100

kategori kuat pada hasil penelitian ini didukung oleh 2 (dua) indikator yakni motivasi terdesak dengan motivasi intrinsik.

Motivasi kuat pada perawat untuk melakukan asuhan keperawatan didukung oleh motivasi terdesak dengan skor mencapai 3,33 (39,50%). Secara prinsip para perawat di ruang operasi bekerja dengan baik karena berkeinginan untuk meniti karir yang lebih baik lagi, kekhawatiran untuk dikenakan sanksi mutasi di tempat kerja lainnya dan ada rasa kekhawatiran terkena sanksi dan berpengaruh pada pendapatan mereka. Dengan demikian jika ada sanksi yang diberlakukan oleh rumah sakit maka ada kecenderungan para perawat akan melakukan kerja dengan penuh dedikasi. Menurut Melayu (dalam A. Masrurroh, 2013) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan oleh karena itu, melalui reward dan punishment sangat penting dalam memotivasi kinerja karyawan.

Kuatnya motivasi perawat untuk melakukan pekerjaan selain dipengaruhi oleh punishment sehingga condong untuk melakukan pekerjaan dibawah tekanan yang disebut dengan motivasi terdesak, motivasi juga dipengaruhi dari motivasi intrinsik.

Pada motivasi intrinsik didapatkan hasil 2,95 (34,99%) tertera dalam lampiran 7. Motivasi intrinsik yang ditujukan oleh perawat dalam melakukan pekerjaan ditandai dengan rasa tanggung jawab yang tinggi salah satu contohnya dibuktikan dengan selalu mengisi dokumentasi asuhan keperawatan pada tindakan yang sudah dilakukan. selain itu perawat di kamar operasi berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan merawat sepeuh hati. Hal ini sesuai dengan visi misi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan bun yaitu meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan dan mewujudkan pengelolaan rumah sakit yang profesional. Menurut Steers & Porter (dalam Miftahun & Sugiyanto 2010), menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja dalam organisasi. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi akan berusaha agar pekerjaannya dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang dinilai tinggi dan baik di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yaitu *assurance* 3,98 dengan tingkat dukungan 20,54%. Pasien mendapatkan jaminan pelayanan yang baik sebelum dilakukan operasi, salah satunya yaitu mendapat ruang rawat inap baik sebelum pasien dilakukan operasi dan setelah dilakukan operasi. hal ini merupakan salah satu bentuk perhatian khusus kepada pasien agar kualitas asuhan pelayanan keperawatan di kamar operasi dapat dilaksanakan dengan baik. Saat melakukan pelayanan, perawat juga harus memperhatikan setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien saat pasien membutuhkan pelayanan dari perawat. Sehingga harapan pasien semua kebutuhannya saat dilakukan tindakan di

kamar operasi dapat terpenuhi. Hal ini sesuai dengan misi kamar operasi di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang menyatakan bahwa menyelenggarakan pelayanan bedah yang komprehensif, professional, aman dan sesuai ilmu pengetahuan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan pendapat Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016) yang menyatakan bahwa perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Penilaian pasien juga baik pada *emphaty* sebesar 3,92 dengan nilai dukungan terhadap kualitas pelayanan mencapai 20,24%. Pada dasarnya pasien dalam menerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang akurat, lengkap. Dalam hal ini diperlukan sikap seorang perawat yang bersimpatik kepada pasien serta meyakinkan bahwa perawat mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya saat mendapatkan pelayanan di kamar operasi. Sebagaimana sesuai dengan tujuan dari misi kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yaitu terlaksananya pelayanan medis dan keperawatan yang menyeluruh, professional, aman dan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan misi ini Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016), yang menyatakan berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Penilaian pasien pada *Tangible* sebesar 3,86 dengan nilai dukungan terhadap kualitas pelayanan mencapai 19,93%. Pada dasarnya kamar operasi merupakan kamar yang memerlukan peralatan yang lengkap dan canggih untuk menunjang pelayanan operasi kepada pasien. Sehingga dengan

adanya peralatan yang lengkap dan canggih ini diharapkan dapat menunjang seluruh pelayanan di kamar operasi dapat berjalan dengan lancar, jelas dan mudah dipahami. Sebagaimana sesuai dengan falsafah kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yaitu yang berisi menyelamatkan pasien dengan aman adalah kewajiban kami.

Penilaian pasien pada *Realibility* sebesar 3,86 dengan nilai dukungan terhadap kualitas pelayanan mencapai 19,93%. Pada dasarnya, perawat sangat berperan dalam membantu pelayanan asuhan keperawatan yang dibutuhkan pasien saat mengalami masalah Kesehatan. Dalam hal ini, perawat memiliki sikap yang dapat meyakinkan pasien sehingga pasien merasa masalahnya yang sedang dihadapi yakin akan terselesaikan. Salah satu cara meyakinkan pasien yaitu perawat harus mampu menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan oleh pasien dengan sikap yang sopan sehingga pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan dari perawat. Hal ini sesuai dengan moto dari kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yaitu pelayanan yang memuaskan adalah tekad kami.

Penilaian pasien pada *Responsiveness* sebesar 3,75 dengan nilai dukungan terhadap kualitas pelayanan mencapai 19,36%. Pada dasarnya, pasien mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat dalam pelayanan yang mereka perlukan. Dalam hal ini, perawat diharapkan dapat memberikan asuhan keperawatan yang cepat dan tepat agar masalah yang dihadapi pasien dapat terpenuhi dan pasien merasakan puas dalam pelayanannya. Hal ini sesuai dengan tujuan dari kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yaitu terlaksananya pelayanan bedah bagi seluruh lapisan masyarakat yang paripurna.

Berdasarkan tabel uji silang di atas menunjukkan bahwa hubungan motivasi dan kualitas pelayanan keperawatan di kamar

operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun ini didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,010$ ($\alpha < 0,05$) yang diartikan bahwa ada hubungan motivasi dengan kualitas asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuhan keperawatan tidak lepas dari pengaruh motivasi.

Frederickson & Hart (1985) dalam Jeondan Robertson (2013) menyatakan bahwa motivasi afektif menyebabkan individu bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan pentingnya pelayanan publik. Motivasi yang dibangun secara intrinsik dengan memenuhi kebutuhan tenaga medis, pendekatan *persuasive* dari para pemangku kepentingan di rumah sakit serta memberikan rambu-rambu kerja yang jelas, akan membangun kuat dorongan para medis untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Melihat pendapat tersebut, maka motivasi memiliki hubungan sebab akibat dengan kualitas pelayanan. Hal ini memberi arti sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi dari pemberi layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan:

1. Motivasi perawat di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. sebagian besar responden memiliki motivasi kuat
2. Kualitas pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. sebagian besar kualitas pelayanan asuhan keperawatan dalam kategori baik.
3. Ada hubungan motivasi dengan kualitas asuhan keperawatan di kamar operasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

SARAN

- 1) Bagi Rumah Sakit Dan Manejemen
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen rumah sakit dan pihak terkait kamar operasi untuk meningkatkan motivasi perawat khususnya perawat kamar operasi pihak RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun membuat program kerja yang berorientasi pada upaya peningkatan motivasi ekstrinsik. Demikian juga halnya pada kualitas pelayanan, agar berfokus pada peningkatan *responsiveness, realibility dan tangible*.
- 2) Bagi Institusi Pendidikan
 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau informasi bagi institusi pendidikan kesehatan khususnya dalam rangka memperkenalkan pelayanan kesehatan lebih spesifik terkait dengan motivasi dan kualitas pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi. menambah pengetahuan, wawasan serta informasi tentang motivasi untuk meningkatkan kualitas pada pelaksanaan pelayanan asuhan keperawatan di kamar operasi.
- 3) Bagi perawat
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk menilai dan meningkatkan motivasi diri. Pada kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang harus ditingkatkan Kembali pada *responsiveness, realibility dan tangible*
- 4) Bagi peneliti Selanjutnya
 Diharapkan agar peneliti selanjutnya lebih mendalami dan mengkaji terkait lemahnya motivasi ekstrinsik dan kualitas pelayanan asuhan keperawatan pada *responsiveness, realibility dan tangible*

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim., (2010). Pendekatan Komprehensif Untuk Penyakit Ginjal Dan Hipertensi. <http://www.jurnalmedika.com/edisi-tahun-2010/edisi-no-12-vol-xxxvi-2010/267-kegiatan/485-pendekatan-komprehensif-untuk-penyakit-ginjal-dan-hipertensi>.
- Ardiansyah, F. (2015). Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN tentang Pelayanan di Instansi Rawat Inap RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Tesis
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Irmawati., Kurniawati. (2014). Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap keputusan pasien berobat di RSUD Moewardi Jebres . *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol : 15.
- Latupono, A., M. M. Alimin ., dan Andi Z. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015.
- Kotler, Philip dan Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Miftahun dan Sugiyanto. (2010). Pengaruh dukungan social dan kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi dengan mediator motivasi kerja. *Jurnal psikologi* volume 37, No. 1, 94 – 109

Masruroh, dkk (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 2, Nomor 4.

Robertson, G.L. (2013). *“Food Packaging: Principles and Practice” 3rd ed.* CRC Press, Boca Raton