

Hubungan Motivasi Perawat terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis

Lidya Vera Sianturi^{1*}, Enok Sureskiarti²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: Lidyasianturi871@gmail.com

Diterima: 11/08/20

Revisi: 25/08/20

Diterbitkan: 28/04/21

Abstrak

Tujuan studi: Untuk mengetahui Hubungan Motivasi Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian descriptive correlation dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel 35 responden. Analisa bivariat dengan menggunakan chi square.

Hasil: Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,032$ yang berarti $p < \alpha (0,005)$ dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis.

Manfaat: Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya Motivasi Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

Abstract

Purpose of study: To find out the relationship between nurses motivation and the quality of health services at the Long Ikis health center.

Methodology: This study used a descriptive correlation study design with a cross sectional approach. The number of samples was 35 respondents. Bivariate analysis using chi square Results: The statistical test result obtained p value = 0.032, which means $p < \alpha (0.05)$ and it can be concluded that there is a relationship of nurses' motivation to the quality of health services in the Long Ikis Health Center.

Results: The results of statistical tests obtained p value = 0.032, which means $p < \alpha (0.005)$ and it can be concluded that there is a relationship between the motivation of nurses and the quality of health services at Long Ikis Health Center.

Applications: This study can provide information about the importance of Nurse Motivation on Health Service Quality.

Kata kunci: Motivasi perawat, mutu pelayanan kesehatan

1. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama diharuskan memberikan mutu pelayanan kesehatan berkualitas, adil dan terjangkau. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah membentuk komunikasi yang baik terhadap konsumen supaya konsumen tetap loyal terhadap puskesmas. (Bustomi, 2016).

Satrianegara (2018) menjelaskan pelayanan yang berkualitas mempunyai arti yang besar dan komprehensif adalah kenyataan pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan jangkauan kemampuan terbaik. Untuk menawarkan komponen kualitas pelayanan dan meningkatkan organisasi penawaran, apabila dorongan motivasi seseorang meningkat maka semangat berkerja pun semakin besar supaya bisa meninggikan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan model Service Quality terdiri dari lima segi kualitas pelayanan yang meliputi responsive (daya tanggap), reability (kehandalan), gurantee (jaminan), sympathy (empati), dan apparent (bukti fisik).

Unsur-unsur yang memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan yaitu unsur masukan dan unsur proses. Unsur masukan terdiri dari tenaga dana dan sarana sedangkan unsur proses terdiri dari tindakan medis dan non medis, sedangkan unsur masukan terdapat tenaga dan kepemimpinan mutu (Sulaeman, 2016).

Perawat adalah salah satu yang memberikan pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan. Cara meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja perawat harus ditingkatkan. Mutu pelayanan dilihat dari sisi keperawatan terdiri dari jumlah dan kemampuan tenaga professional, motivasi kerja, dana, sarana dan prasarana dan diperlukan pemimpin untuk manajemen (Nursalam, 2014).

Menurut Fauzan (2017) salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai yaitu factor motivasi. Motivasi adalah dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri manusia untuk melakukan sikap, tingkah lakunya dalam bekerja.

Motivasi adalah karakter mental manusia memberikan peran serta pada tanggung jawab seseorang. Keadaan ini merupakan aspek-aspek yang mengakibatkan, memberikan dan menjadi tingkah laku manusia yang terbatas. Motivasi adalah suatu pikiran yang membawa individu melakukan sesuatu pekerjaan terutama dalam berperilaku (Nursalam, 2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Taekab *et al.* (2018) menjelaskan ada ikatan yang berarti antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Leyangan Semarang. Fatimah *et al.* (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap motivasi kerja perawat rawat jalan Rumah Sakit Islam Harapan Anda Tegal. Penelitian yang dilakukan Astuti *et al.*, (2018) menyimpulkan bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara beban kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat secara nyata di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan.

Kecamatan Long Ikis mempunyai luas wilayah sekitar 212.957.5 km² yang terdiri menjadi 3 puskesmas induk yaitu (Puskesmas Long Ikis, Puskesmas Krayan dan Puskesmas Long Gelang). Puskesmas Long Ikis berdiri sejak tahun 1979 yang merupakan Puskesmas terbesar di Kecamatan Long Ikis dengan luas wilayah kerja sekitar 63.735.50 km, dengan pelayanan rawat jalan dan rawat inap serta memiliki wilayah kerja di 15 desa. Penilaian tim akreditasi pusat yang dilakukan pada tahun 2015, menetapkan status akreditasi untuk Puskesmas Long ikis adalah dasar. Sejak berdirinya Puskesmas Long Ikis, telah terjadi + delapan (8) kali pergantian pimpinan dan tentunya setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda. Fenomena kepemimpinan yang terjadi di awal berdirinya Puskesmas Long Ikis sampai dengan tahun 80-an adalah lebih bersifat otoriter, pada tahun 90-an sampai dengan 2000-an kepemimpinan bersifat semi otoriter-demokratis, tahun 2010 sampai dengan tahun 2017 kepemimpinan bersifat spiritual-demokratis, dan pada tahun 2018 sampai dengan saat ini kepemimpinan lebih bersifat demokratis-delegasi.

Fenomena beban kerja perawat yang didapatkan di Puskesmas Long Ikis pada studi pendahuluan adalah tidak mempunyai perbedaan yang berarti antara beban kerja PNS dan Honorer. Setiap perawat rata-rata memiliki beban kerja ganda, bukan hanya bekerja sebagai pemberi pelayanan keperawatan, tetapi juga membantu dalam tugas administrasi yang ada di Puskesmas, misalnya : menjadi bendahara ataupun membantu pembuatan SPJ. Perawat yang bertugas di ruang rawat inap, seringkali kali juga melakukan kerjalembur, misalnya setelah selesai dinas malam, esok harinya juga membantu dalam kegiatan pelayanan kesehatan ke desa wilayah binaan.

Faktor instrinsik sebagai motivasi perawat yang bekerja di Puskesmas Long Ikis antara lain; perawat honorer mendapat gaji Rp. 2.300.000, sedangkan PNS mendapatkan gaji sesuai golongan/pangkat masing-masing. Selain itu perawat baik PNS maupun honorer juga mendapatkan tambahan tunjangan jasa pelayanan dari JKN yang disesuaikan dengan jenjang kewajiban dengan pendidikan yang di lakukan petugas kira-kira Rp. 400.000 sampai dengan Rp. 800.000, tambahan lain untuk pegawai PNS adalah tunjangan/insentif sesuai golongan/pangkat, rata-rata + Rp. 3.000.000, ongkos perjalanan dinas ke desa binaan Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 100.000, dan biaya perjalanan dinas Ke Kabupaten Rp. 150.000.

Perbandingan dengan pendapatan perawat di Puskesmas Muara Wis gaji honorer DIII. Kep Rp. 2.500.000 ditambah tunjangan jasa pelayanan JKN Rp. 200.000 dan gaji honorer S1. Kep Rp. 2.750.000 ditambah tunjangan jasa pelayanan JKN Rp. 300.000. Perawat PNS mendapat jasa pelayanan sesuai masa kerja, pendidikan dan golongan. biaya perjalanan dinas ke Kabupaten Rp. 1.200.000 dan penginapan 1 malam, sedangkan Puskesmas Mangkurawang Tenggaraong gaji honorer DIII. Kep Rp. 2.100.000 juta, S1. Kep Rp. 2.500.000 serta masing-masing mendapat tambahan jasa pelayanan Rp. 500.000. Perawat PNS mendapat jasa pelayanan JKN sesuai masa kerja, pendidikan dan golongan. Perjalanan dinas ke Kabupaten Rp. 350.000.

Motivasi kerja perawat Puskesmas Long Ikis secara instrinsik cukup baik, walaupun demikian tetap saja ada perawat yang harus ingatkan oleh pimpinan untuk menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta kurangnya motivasi untuk selalu hadir dalam rapat bulanan/lokarya mini di Puskesmas Long Ikis. Motivasi perawat secara ekstrinsik diantaranya ; PNS diwajibkan hadir di Puskesmas Long Ikis jam 7.45 wita, jika terlambat akan di kurangi tunjangan/insentifnya sesuai peraturan yang berlaku dari BKD, dan honorer harus masuk jam 8.00 wita sudah di Puskesmas, jika terlambat maka akan di kurangi jasa pelayanan JKN sesuai peraturan yang berlaku di Puskesmas, adanya kewajiban absen pagi paling lambat jam 8.00 dan absen sore paling cepat jam 14.00 bagi setiap pegawai, dan kewajiban dalam menyelesaikan laporan bulanan pada semua petugas yang dinas di Pusban/Polindes paling lambat tanggal 25, dan harus diserahkan ke Puskesmas pada setiap rapat bulanan. Motivasi perawat dari faktor ekstrinsik diperoleh keterangan masih saja ada perawat yang sering telat mengumpulkan laporan bulannya, padahal kegiatan tersebut sudah menjadi rutinitas setiap bulannya, sehingga harus selalu diingatkan atau ditegur secara lisan. Kegiatan pelatihan yang tidak berimbang antara PNS dan honorer, seringkali yang mengikuti pelatihan di luar kota hanya untuk PNS, sedangkan jumlah tenaga keperawatan honorer lebih banyak PNS, tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja khususnya tenaga honorer, hal ini tentu berkaitan kepada mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan di PKM Long Ikis.

Dari hasil penilaian mutu pelayanan kesehatan, diperoleh data bahwa secara target SPM program tercapai, tetapi tingkat kepuasan pelanggan kepada pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh karyawan PKM Long Ikis masih di bawah kurang dari 50 %. Aspek-aspek yang bisa berdampak pada kualitas kepuasan konsumen antara lain; cara Kepala Puskesmas dalam menjalankan perannya untuk mengorganisir dan mengawasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, pembagian tugas ataupun beban kerja terhadap staf , serta adanya motivasi dari pemberi pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Bersumber pada kondisi yang didapatkan maka peneliti tertarik untuk menjalankan penelitian mengenai "Hubungan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis" dengan tujuan ingin mengetahui hubungan motivasi perawat supaya didapatkan data yang nanti mendukung kenaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Long Ikis.

2. METODOLOGI

Rancangan observasi yaitu kelengkapan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan observasi dan mencegah beberapa kesulitan yang akan timbul selama proses observasi, dalam hal ini diperlukan rancangan peneliti memakai rencana supaya mendapatkan data yang dibutuhkan untuk keperluan pengujian hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam mengevaluasi variabel yang mempengaruhi penelitian (Sugiyono, 2010). Observasi ini memakai rencana observasi descriptive correlation dengan pendekatan cross sectional. Sampel observasi yaitu setengah yang diambil dari semua objek yang diobservasi dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2015). Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Metode pengambilan sampling dengan memakai keseluruhan sampling yaitu dengan cara pengambilan jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2010). Sebab mengambil total sampling adalah dimana jumlah populasi dibawah 100, semua populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2010). Sampel yang diobservasi ini adalah 35 perawat. Observasi ini di dilakukan pada bulan Juli sampai Agustus 2019 dari mulai pengumpulan data sampai dengan penyusunan hasil observasi. Observasi dilakukan di Puskesmas Long Ikis Kabupaten Paser.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1 : Karakteristik responden perawat di Puskesmas Long Ikis Tahun 2019

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Umur		
17 sampai 25 tahun	1	2.9
26 sampai 35 tahun	22	62.9
36 sampai 45 tahun	9	25.7
46 sampai 55 tahun	3	8.6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	28.6
Perempuan	25	71.4
Status		
Kepegawaian		
PNS	10	28.6
Honor	25	71.4
Lama Kerja		
>3 Tahun	35	100
Pendidikan		
D3 Kep	23	65.7
Sarjana Kep	12	34.3
Total	35	100

Sumber : data Primer 2019

Dari Tabel 1 didapatkan hasil mayoritas umur narasumber berada diantara rentang 26-35 tahun sebesar 22 orang dengan persentase 62,9 persen, kemudian umur rentang 36-45 tahun sebesar 9 orang dengan persentase 25,7%, umur rentang

46-55 tahun sebesar 3 orang dengan persentase 8,6 persen dan 17-25 tahun sebesar 1 orang dengan persentase 2,9 persen.

Berdasarkan jenis kelamin, perawat Puskesmas Long Ikis sebagian besar adalah perempuan sejumlah 25 orang dengan persentasi 71,4 persen dan laki-laki sebanyak 10 orang dengan persentase 28,6 persen.

Berdasarkan status kepegawaian, sebagian besar perawat adalah honor sebesar 25 orang dengan persentasi 71,4 persen dan PNS sebesar 10 orang dengan persentase 28,6 persen. Berdasarkan lama kerja, seluruh perawat Puskesmas Long Ikis sebesar 35 orang dengan persentase 100 persen bekerja lebih dari 3 tahun.

Berdasarkan Pendidikan, sebagian besar perawat Puskesmas Long Ikis adalah lulusan D3 Keperawatan sebesar 23 orang dengan persentase 65,7 persen dan S1 Keperawatan sebesar 12 orang dengan persentase 34,3%.

3.2 Analisa Univariat

Tabel 2 : Analisis variabel Motivasi Perawat di Puskesmas Long Ikis Tahun 2019

Motivasi Perawat	Frekuensi	%
Tinggi	21	60,0
Rendah	14	40,0
Jumlah	35	100

Informasi : hasil primer 2019

Dari Tabel 2 diperoleh hasil setengah dari staf perawat memiliki motivasi tinggi sebanyak 21 individu (60,0%) dan motivasi rendah sebanyak 14 orang (40,0%).

Tabel 3 : Analisis variabel Mutu Pelayanan di Puskesmas Long Ikis Tahun 2019

Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
Tinggi	19	54,3
Rendah	16	45,7
Jumlah	35	100

Informasi : Data primer 2019

Dari Tabel 3 didapatkan hasil mutu pelayanan Puskesmas Long Ikis diperoleh yang tinggi sebesar 19 orang dengan persentase 54,3 dan sedangkan yang rendah sebesar 16 orang dengan persentasi 45,7.

3.3 Analisa Bivariat

Tabel 1: Analisa hubungan Motivasi Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis Tahun 2019

Variabel	Mutu Pelayanan				Total		OR	P
	Tinggi		Rendah					
Motivasi Perawat	N	%	N	%	N	%	95% CI	Value
Tinggi	15	42.9	6	17.1	21	60.0	6.25 (1.399-27.925)	0,032
Rendah	4	11.4	10	28.6	14	40.0		
Jumlah	19	54.3	16	45.7	35	100		

Informasi : hasil primer 2019

Dari [Tabel 1](#) didapatkan hasil yaitu dari 21 orang (60,0%) yang memiliki motivasi tinggi didapatkan 15 orang (42,9%) mutu tinggi dan 6 orang (17,1%) mutu rendah. Hasil uji statistik didapatkan nilai $p=0,032$ yang bermakna $p<\alpha$ (0,05) dan diartikan bahwa ada hubungan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis. Didapatkan angka $OR=6,25$ berarti bahwa narasumber yang menyatakan perawat yang mempunyai motivasi tinggi berpengaruh 6,25 kali terhadap mutu pelayanan kesehatan.

3.4 Pembahasan

Berdasarkan data diperoleh hasil mayoritas perawat memiliki motivasi tinggi sejumlah 21 orang dengan persentase 60,0 persen dan motivasi rendah sejumlah 14 orang dengan persentase 40,0 persen. Hasil penelitian ini seiring penelitian [Librianty \(2018\)](#) dimana setengah perawat di Puskesmas Tapung Kabupaten Kampar mempunyai motivasi tinggi sebanyak 30 orang (89,5%).

Motivasi merupakan kekuatan individu mempunyai tingkat persistense dan semangat untuk melakukan aktivitas, berasal dari internal seseorang (dorongan intrinsik) maupun dari luar individu (dorongan ekstrinsik).

Motivasi bagi [Nursalam \(2014\)](#), merupakan seluruh suatu yang mendesak seorang buat melaksanakan suatu. Motivasi bagaikan perasaan ataupun benak yang mendesak seorang yang melaksanakan ataupun menjalankan kekuasaan, paling utama dalam berperilaku. Motivasi dapat diartikan sebagai suatu penggerak (driving force) yang membuat individu melakukan tindakan atau dilakukan dikarenakan cemas tentang beberapa hal. Menurut [Bustomi \(2016\)](#).

Motivasi kerja adalah dorongan kehendak yang mempengaruhi perilaku tenaga kerja supaya menambah prestasi karena ada kepercayaan jika pengembangan kinerja memiliki keuntungan untuk dirinya. Motivasi rendah ditimbulkan oleh berbagai sebab yang berakibat pada rendahnya kinerja.

[Stephen P. Robbins dan Mary Counter \(2015\)](#) menyatakan motivasi kerja sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Berdasarkan [Luthans \(2016\)](#) dikatakan bahwa motivasi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai dapat membangkitkan keinginan untuk bekerja keras dan antusias untuk memperoleh kinerja tinggi. Individu mempunyai dorongan di kehidupan mampu menjadikan suatu dasar penggerak supaya bertugas makin gigih supaya menghasilkan sebanyak-banyaknya. Peneliti berasumsi hendaknya pimpinan dapat memotivasi perawat yang bekerja dengan cara memberikan reward yang sesuai tanpa memandang status kepegawaian PNS atau honor. Berdasarkan data diperoleh hasil bahwa mutu pelayanan Puskesmas Long ikis sebagian besar tinggi sejumlah 19 individu dengan persentase 54,3 persen dan rendah sejumlah 16 individu dengan persentase 45,7 persen.

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu kualitas yang sudah bagus dan memiliki fasilitas kesehatan yang sesuai dengan standar profesi. Kemudian diukur dengan memakai potensi fasilitas yang tersedia di puskesmas, secara efisien dan efektif dengan diberikan berdasarkan norma, kaidah, etika serta masyarakat memandang kekurangan dan kesanggupan pemimpin pemerintahan ataupun kelompok klien ([Sulaeman, 2016](#)).

Mutu adalah apa yang dicapai ataupun ditetapkan oleh pengguna. Kualitas pula bertabat multi ukuran serta mempunyai banyak segi, sehingga dalam pemaknaannya membedakan kualitas bersumber pada pemikiran yang bertabat individualis, absolutis serta sosialis ([Kotler, 2015](#)).

Kualitas merupakan dimensi, level, ataupun fase soal baik buruknya suatu jenis benda ataupun jasa. Kualitas merupakan perpaduan sifat- sifat serta ciri produk ataupun jasa jika bisa penuhi kebutuhan pembeli dan pelanggan ([Bustomi, 2016](#)). Kualitas pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang memberikan tingkatan keutuhan layanan kesehatan, bukan yang selalu bisa menciptakan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata- rata penduduk namun dicocok dengan standar serta kode etik profesi yang telah diresmikan. Kualitas layanan kesehatan hendak senantiasa menyangkut 2 bagian ialah awal bagian cara dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri serta kedua, bagian kemanusiaan yang mencuat bagaikan akibat ikatan yang terjalin antara pemberi layanan kesehatan serta penerima layanan kesehatan ([Pohan, 2013](#)). Kualitas pelayanan kesehatan ialah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi serta standar pelayanan dengan memakai kemampuan sumber energi yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara normal, efektif serta efisien dan diberikan secara nyaman serta memuaskan secara wajar, etika, hukum, dan sosial budaya dengan mencermati keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen ([Sulaeman, 2016](#)).

Menurut [Bustami \(2016\)](#). Konsistensi layanan kesehatan dengan tolak ukur pekerjaan menggunakan manfaat fasilitas telah disediakan dengan optimal, supaya keperluan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat terlaksana.

Menurut [Nursalam \(2014\)](#). Kualitas mutu pelayanan wajib diberikan dengan tepat dan berhasil pada tolak ukur pekerjaan, tolak ukur pelayanan yang dilakukan dengan keseluruhan dengan keperluan klien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/kepoerawatan sehingga tercapai derajat kesehatan secara ideal.

Prinsip pendekatan nilai kualitas jasa yaitu : 1) bekerja dalam tim, 2) memberikan focus perubahan, 3) mempunyai pengenalan kemampuan pada konsumen, 4) pengambilan sesuai data, 5) adanya kewajiban pimpinan dan keikutsertaan pegawai dalam pembentukan layanan, jadi dapat dikatakan puskesmas telah menerapkan dasar jaminan di manajemen. (Mangkunegara, 2019). Menurut analisis peneliti mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu ditingkatkan karena akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung ke puskesmas.

Berdasarkan analisis bivariat dengan menggunakan uji chi square didapatkan dari 21 orang (60,0%) yang memiliki motivasi tinggi didapatkan 15 orang (42,9%) mutu tinggi dan 6 orang (17,1%) mutu rendah, selain itu hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,032$ yang berarti $p<\alpha$ (0,05) dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis. Diperoleh pula nilai $OR=6.25$ yang berarti bahwa responden yang menyatakan perawat yang memiliki motivasi tinggi berpengaruh 6,25 kali terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widyastuti (2015) dengan p value (0,002) bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi perawat dengan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Wonosegoro I Boyolali. Juru rawat menggambarkan individu mahir di bidang merawat klien.

Juru rawat yang motivasi tinggi dalam pelayanan pasien didasarkan oleh adanya pengetahuan perawat yang baik tentang cara pengobatan pasien dan pengalaman yang cukup sehingga tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada klien. Bersumber pada observasi diperoleh sebagian besar motivasi juru rawat yang memiliki mempunyai semangat tinggi, hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan memberikan sarana dan prasarana yang membuat perawat merasa nyaman bekerja sehingga meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan Mangkunegara (2019), aspek berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan adalah aspek keahlian kemampuan dan faktor motivasi. Menurut Luthans (2016), Karakteristik perawat yang memiliki mutu pelayanan tinggi mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien sehingga mempercepat proses penyembuhan.

Perawat yang profesional memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan mampu berkolaborasi dengan karyawan bidang selain perawat berdasarkan wewenang (Triwibowo, 2013). Motivasi perawat merupakan faktor internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan ketika melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya didasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.

Menurut analisis peneliti perlu bagi perawat untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasinya karena hal tersebut sangat berhubungan dengan mutu kualitas pelayanan. Khawatirnya bila perawat tidak ada motivasi dalam bekerja, maka akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat maka dapat ditarik suatu kesimpulan, yaitu karakteristik berdasarkan 35 responden mayoritas responden berada dalam rentang 26-35 tahun sebanyak 22 orang (62,9%), berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sejumlah 25 individu (71,4%) status kepegawaian sebagian besar perawat adalah honor sebanyak 25 orang (71,4%), lama kerja seluruh perawat Puskesmas Long Ikis sebanyak 35 orang (100%) bekerja lebih dari 3 tahun, sebagian besar perawat Puskesmas Long Ikis adalah lulusan D3 Keperawatan sebanyak 23 orang (65,7%). Kemudian hasil motivasi diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat memiliki motivasi tinggi sebanyak 21 orang (60,0%) dan motivasi rendah sebanyak 14 orang (40,0%). Selanjutnya hasil mutu pelayanan Puskesmas Long Ikis sebagian besar tinggi sejumlah 19 individu dalam persentase 54,3 persen dan rendah sejumlah 16 individu dalam persentase 45,7 persen. Lalu untuk hasil uji statistik diperoleh hasil nilai $p= 0,032$ yang berarti $p<\alpha$ (0,05) dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Ikis.

SARAN DAN REKOMENDASI

Diharapkan mampu menjadi motivator bagi perawat untuk meningkatkan motivasi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan standar operasional prosedur. Motivasi dengan cara meningkatkan kebutuhan dasar meliputi kebutuhan fisiologi, rasa aman, rasa memiliki, penghargaan dan aktualisasi diri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada proyek KDM (Kerjasama Dosen Mahasiswa), Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT), yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi mahasiswa dan penerbitan.

REFERENSI

- Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
Astuti et al.,(2018) hubungan antara beban kerja dan motivasi terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan.
Bustomi.2016.*Penjamin Mutu PelayananKesehatan & Akseptibilitasnya*.Jakarta :Penerbit Erlangga.
Daryanto.(2014). *Manajemen Diklat*. Yogyakarta: Gava Media.
Daslita, et al. 2014. *Hubungan Persepsi Penggunaan Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP)*

- Gryatama dengan Minat Pemanfaata Ulang di RU Yogyakarta Departemen Kesehatan RI. 2018. Profil Kesehatan Indonesia 2018. Jakarta Depkes RI, 2015. Indikator Kinerja Rumah Sakit, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Dessler. 2014. Human Resource Management, Global Edition, Person Higher. Education.
- Fatimah et al (2016) pengaruh kepemimpinan terhadap motivasi kerja perawat rawat jalan Rumah Sakit Islam Harapan Anda Tegal.
- Fauzan, M. (2017). Pengaruh Stress Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Pematang Siantar. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 5, Nomor 1, Februari 2017, 91.
- Kotler , Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jakarta : Penerbit Pt Prenhallinda
- Kotler, Philip. 2015. Manajemen Pemasaran. Edisi II. Jakarta : Penerbit PT. Indeks
- Lakidou, I, Trivellas, P, and Ipsilandis, P. 2017. Patient Satisfaction and Servis Quality. Journal of Nursing. Patient's satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital.
- Luthans, Fred. 2012. "Perilaku Organisasi". Yogyakarta: Penerbit Andi
- Luthans, Fred. 2016. "Perilaku Organisasi" edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lovelock CH dan Wright LK. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa (alih bahasa Agus Widyantoro). Jakarta: PT Indeks
- Lucie J. Agosta. 2015. Patient Satisfaction and Servis Quality Of Nursing Care. Journal of Nursing. Patient satisfaction with nurse practitioner delivered primary health care service.
- Librianti, (2018). Faktor faktor yang berhubungan dengan produktivitas kerja karyawan, di Puskesmas Tapung, Kalimantan Selatan
- Mangkunegara 2019. Manajemen Kesehatan. CV Sah Media: Makassar.
- Retraningsih, E. 2013. Akses Layanan Kesehatan. PT Raja Grafindo: Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam.(2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian. Jakarta: Salemba Medika.
- Nugraha, et al. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Way Kambas. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. 11(2): 161-168.
- Pohan. I. S. 2013. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian Cetakan 1. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Rangkunti Freddy.2016. Measuring Customer Satsifaction. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikdo, Handoko. 2015. Statistik Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Setyawan (2018) Efektivitas The Bawang Dayak untuk Menurunkan Kadar Gula Darah Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan 7 (2), 7-13.
- Setyawan, R Ismahmudi (2018) Promosi Kesehatan Sebagai Usaha Menurunkan Tekanan Darah Penderita Hipertensi. Jurnal Abdimas PHB: Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis.
- Salman, Nur. 2015 Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Haji Medan. Skripsi.
- Siagian, Sondang P. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Stephen P & Mary Coulter.2015. Manajemen Jilid 1/ Stephen P Robbins dan Mary Coulter diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. –Ed.10, Cet13-. Jakarta: Erlangga.
- Satrianegara, M. 2018. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika.
- Sulaeman. E. S. 2016. Manajemen Kesehatan : Teoridan Praktek di Puskesmas. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suryabrata,S. 2012. Psikologi Kepribadian. Edisi 1. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Taekab, A.H. et al, 2018. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas leyangan kabupaten Semarang. Jurnal kesehatan masyarakat (ejournal).7(1): 31-40.
- Triwibowo.(2013). Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta: TIM.
- Tjiptono. 2013. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : AndiOfset.