FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN (STUDI LITERATUR)

JURNAL

RANTI U. ENGO
NIM : C01416076

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

Jurnal Zaitun **ISSN: 2302-5691**

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN (STUDI LITERATUR)

Ranti U. Engo [1], Sabirin B. Syukur [2], Fadli Syamsuddin[3]
1) Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
2,3) Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

ABSTRAK

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan. Penelitian merupakan studi literatur yang ditelusuri secara online melalui database google scholar, Indonesia One Search (IOS), Garuda, DOAJ, PubMed dan Researchgate berdasarkan terbitan 5 tahun terakhir, dapat diakses, full text. Dengan hasil jurnal 25.135, kemudian dilakukan screening menghasilkan 163 dan selanjutnya diuji kelayakan menghasilkan 11 jurnal yang direview. Jurnal tersebut dilakukan inklusi yakni judul yang sesuai, tujuan dan kesimpulan serta diterbitkan dalam lima tahun terakhir. Hasil penelitian terdapat pengaruh gaya kepemimpinan, kemampuan dan motivasi perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan. Sehingga dapat disimpulkan kepala ruang sebagai pemimpin yang melakukan pembinaan atau pengarahan kepada perawat dan pengembangan motivasi inisiatif dan keterampilan serta adanya kemampuan kerja dan motivasi kerja dari perawat yang baik, dapat meningkatkan kinerja perawat yang bermuara pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan

Kata Kunci: gaya kepemimpinan, kemampuan, motivasi, mutu pelayanan keperawatan

ABSTRACT

Improving nursing service quality is a major issue in health development. The objective of research was to find out the factors are influenced the nurse service quality. The research was a literature study which is done by searching online through google scholar, Indonesia One Search (IOS), Garuda, DOAJ, PubMed and Researchgate databases, based on the last 5 years. Accessible, full text. With the result of journals are 25.135, then screening them and obtained 163 and then tested for feasibility to produce 11 reviewed journals. The journal is made inclusion, namely the appropriate title, objectives and conclusions and was published in the last five years. The results showed that there was an influence of the leadership style, ability and motivation of nurses on the quality of nursing services. So it can be concluded that the head of the room as a leader who provides guidance or direction to nurses and develops motivation, initiative and skills as well as the work ability and work motivation of good nurses, can improve nurse performance which leads to improving the quality of nursing services.

Keywords: Leadership Style, Skill, Motivation, Nursing Service Quality.

PENDAHULUAN

Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya (Hafid, 2014).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Meskipun pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit (Akbar & Ahmad, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di dunia tergambar dari penelitian Rosenstein di salah satu rumah sakit Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan di rumah sakit dan 53% pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. menunjukkan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit, karena 4% pasien yang menyampaikan keluhan biasanya mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit (Rivani, 2020).

Laporan survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 menunjukan bahwa Indeks Kepuasan Pasien dari ke empat (4) rumah sakit yang disurvey di Indonesia masing-masing adalah RS Hasan Sadikin 78,74%; RS Fatmawati 78,23%; RS Marzoeki Mahdi 79, 95% dan RS Persahabatan78,99% (Kemenkes RI, 2018). Berdasarkan hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan pemerintah karena menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar kepuasan pelanggan (pasien) adalah >90%.

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Suharti, 2012).

Dalam hal ini profesi seorang perawat sangat berperan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kualitas layanan keperawatan secara fungsional tergantung pada persepsi pasien, Kualitas pelayanan keperawatan mungkin memperoleh manfaat pasien dengan mempromosikan kesehatan mereka dan memenuhi kebutuhan mereka tanpa membahayakan (Shin & Park, 2018).

Perawat adalah salah satu tim pelayanan kesehatan terbesar yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja dari seluruh para perawat pelaksana senantiasa dipacu untuk ditingkatkan dan mutu pelayanan dirumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan yang meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, sarana, dana dan perlengkapan penunjang, manajemen rumah sakit dimana hal tersebut perlu adanya pemimpin (Robbins & Coutler, 2016).

Mutu Pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Pane, 2019). Mutu pelayanan keperawatan sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Secara teoritis, faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi kinerja atau mutu layanan keperawatan. Faktor internal meliputi kemampuan dan motivasi perawat, sementara faktor eksternal berupa

supervise dan gaya kepemimpinan (Gibson, 2011).

Pelayanan keperawatan merupakan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini membuat pelayanan keperawatan dijadikan acuan bagi pasien untuk menentukan mutu suatu rumah sakit. Jika mutu pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit bagus maka masyarakat menilai bagus mutu rumah sakit tersebut. Begitu pula sebaliknya, jika mutu pelayanan keperawatan semakin jelek maka masyarakat menilai jelek pula mutu rumah sakit. Rumah sakit yang dinilai jelek mutunya pada akhirnya akan ditinggalkan oleh pasien karena masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut (Wati, 2018).

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti menganggap perlu melakukan penelitian dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan dalam bentuk studi literatur.

METODE PENELITIAN

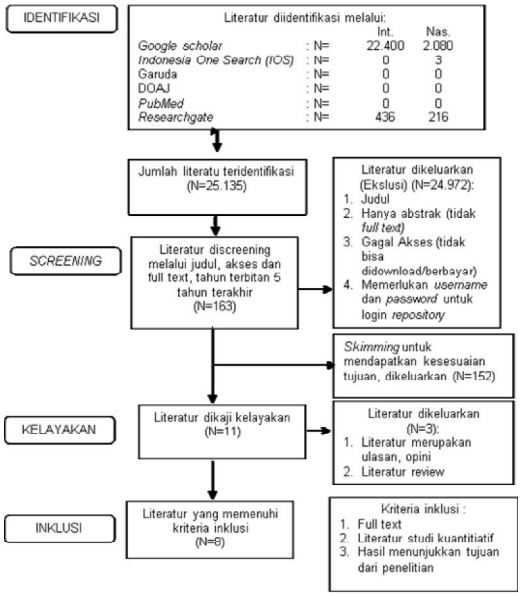
Desain yang digunakan adalah desain naratif deskriptif dengan pendekatan *literature review* (studi literatur). Strategi dalam pengumpulan jurnal berbagai literatur dengan menggunakan situs jurnal yang sudah terakreditasi seperti *google scholar, Indonesia One Search (IOS)*, Garuda, DOAJ, *PubMed* dan *Researchgate*. Cara penulisan yang efektif untuk *setting* jurnal dengan memasukkan kata kunci sesuai judul penulisan dan melakukan penelusuran berdasarkan *advance search* dengan penambahan notasi AND/OR atau menambakan simbol +. Kata kunci yang digunakan adalah "*quality of nursing service",* "*nurse abilities*", "*nurse motivation*" dan "*leadership style*" atau "Mutu pelayanan keperawatan", "kemampuan perawat", "motivasi perawat", "gaya kepemimpinan".

Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam studi literatur ini adalah literatur penelitian terbitan lima tahun terakhir (2016-2020), dapat diakses dalam format *pdf* dan *shcolarly* (*peer reviewed journal*) dan *full text*. Literatur nasional dan internasional, subjek pada literatur merupakan perawat, mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian ini yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan

Sementara itu, kriteria ekslusi dari literatur adalah jenis literatur berupa *literatur review*, ulasan maupun opini dengan tema mutu pelayanan keperawatan, rentang waktu penerbitan literatur sebelum tahun 2016, literatur yang tidak sesuai dengan topik penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan analisis literatur/analisis isi/content analisa. Literatur penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi kemudian dikumpulkan dan dibuat ringkasan literatur meliputi nama peneliti, tahun terbit literatur, tempat penelitian, judul penelitian, metode dan ringkasan hasil atau temuan. Ringkasan literatur penelitian tersebut dimasukan ke dalam tabel sesuai dengan format tersebut di atas. Untuk lebih memperjelas analisis abstrak dan *full text* literatur dibaca dan dicermati. Ringkasan literatur tersebut kemudian dilakukan analisis terhadap isi yang terdapat dalam tujuan penelitian dan hasil/temuan penelitian

HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Proses Pencarian literatur

Literatur penelitian sebelumnya yang berjumlah 8 tersebut adalah sebagai berikut:

1. *The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self Leadership and the Quality of Nursing Service* (Hee-Jung & Sang-Mi, 2016)
2. *Nursing Leadership and Quality of Care in a Hospital Setting: Mixed Methods Research* (Santos *et al.*, 2017).
3. *The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nursing Work Life in Hospital International* (Suratno *et al.*, 2017).
4. *The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcome* (Akbiyik *et al.*, 2019).
5. *Effect of Nurses' Motivation on Quality of Nursing Services in Imelda General Hospital, Medan* (Gunawaty *et al.*, 2019)
6. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri (Yudiarso, 2016).
7. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat: Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan (Jufrizen, 2016)
8. Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro (Febriani, 2018)

PEMBAHASAN

Faktor Gaya Kepemimpinan

Studi literature mendapatkan bahwa terdapat 3 literatur yang relevan dan memenuhi kriteria yang ditetapkan. Ketiga literature tersebut menyatakan bahwa faktor gaya kepemimpinan merupakan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan.

Penelitian Santos *et al* (2018) yang berjudul "*Nursing Leadership and Quality of Care in a Hospital Setting: Mixed Methods Research"* mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara gaya kepemimpinan perawat dengan mutu pelayanan keperawatan, dimana semakin baik gaya kepemimpinan manajer ruangan, maka mutu pelayanan keperawatan tersebut akan semakin baik. Gaya kepemimpinan yang efektif memungkinkan perawat untuk mengadvokasi perawatan pasien yang lebih baik. Peran manajer/pimpinan berkontribusi besar yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan. Pemahaman manajemen yang baik diperlukan oleh pemimpin yang memungkinkan terciptanya kondisi kerja yang kondunsif dan professional untuk meningkatkan mutu pelayanan perawatan

Pemimpin yang baik akan membangun hubungan interpersonal yang baik dengan tim perawat dengan dasar saling percaya antara tim perawat. Hal ini penting karena akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Gaya kepemimpinan yang demokratis selalu memberikan semangat bagi anggota tim perawat, menghargai pendapat antara sesama tim perawat. Seorang pemimpin harus dapat mengetahui cara memotivasi perawat dan menghargai kinerja perawat. Peran pemimpin harus dapat memastikan terlaksananya asuhan keperawatan efektif, efisien dan bermutu, Pemimpin keperawatan harus dapat mengarahkan tindakan tim perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan pada pasien dengan melibatkan seluruh anggota tim yang berada dibawah tanggung jawabnya (Santos *et al.*, 2017).

Hasil penelitian tersebut didukung dengan hasil penelitian Suratno *et al* (2018) yang berjudul "*The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nursing Work Life in Hospital International",* dimana gaya kepemimpinan merupakan elemen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Dengan kebijaksanaan, pengertian dan inovasi dari pemimpin, akan ada rasa kepercayaan dari perawat sehingga dapat meningkatkan kapasitas pekerjaan dan tanggung jawab dalam mencapai keberhasilan organisasi yang mengarah pada peningkatan mutu layanan keperawatan.

Manajer perawat memiliki pengaruh paling besar pada penguatan anggota tim perawat untuk mengubah lingkungan kerja dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Mutu pelayanan keperawatan merupakan

derajat pemenuhan kebutuhan perawatan pasien. Pemimpin yang baik akan berusaha memenuhi kebutuhan perawat yang berada di lingkup tanggungjawabnya, baik kebutuhan secara individu maupun kebutuhan secara kelompok. Jika kebutuhan pelayanan keperawatan pasien telah terpenuhi, maka hal tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan keperawatan telah cukup baik (Suratno *et al.*, 2017).

Manajer perawatan yang memiliki kedekatan sebagai pemimpin dan bawahan merupakan jembatan atas penerapan visi dan misi serta tujuan dari pemberian pelayanan keperawatan. Prinsip manajemen pimpinan adalah bawahan mendengarkan dan melaksanakan arahan dari pemimpin sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Persepsi perawat terhadap kepemimpinan seorang manajer perawat sangat penting, karena hal tersebut akan mempengaruhi kinerja pelayanan pada pasien dan akan berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan (Suratno *et al.*, 2017).

Sedangkan penelitian dari Akbiyik *et al* (2020), yang berjudul "*The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcome",* mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang erat antara gaya kepemimpinan dengan mutu pelayanan keperawatan. Gaya kepemimpinan yang optimal akan berkorelasi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

Gaya kepemimpinan transformasional merupakan suatu bentuk kepemimpinan yang mampu menerapkan system kepemimpinan yang menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi. Gaya kepemimpinan ini mampu menempatkan diri pemimpin sebagai sosok yang otoriter dan sosok yang demoktratis sesuai dengan keadaan (Akbiyik *et al.*, 2019).

Ketika pemimpin perawat mampu bekerja sama dengan perawat menyediakan perawatan pasien, maka kepuasan kerja perawat meningkat dan indikator mutu pelayanan keperawatan dapat meningkat. Manajer perawat yang dipercaya oleh tim perawat dikaitkan dengan tingkat penurunan terjadinya kesalahan asuhan keperawatan yang cukup signifikan, yang artinya terjadi peningkatan mutu pelayanan keperawatan yaitu pada indicator menurunnya kesalahan pemberian obat dan memingkatnya pemberian pelayanan yang berkualitas pada pasien. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional merupakan system kepemimpinan yang dianggap lebih optimal dibandingkan dengan gaya kepemimpinan konsultatif, otokratis dan partisipasif (Akbiyik *et al.*, 2019).

Hasil-hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori seperti yang disebutkan oleh Dreher dan Dougherty dalam bukunya yang berjudul "*Human Resource Strategy : A Behavioral Perspective for The General Manajer*" dalam (Kania, 2017) menjelaskan bahwa bila pemimpin menguasai teori tersebut diharapkan menjadi paham dengan beberapa sikap, kompetensi dan ciri personal lainnya yang mungkin berperan besar dalam membangun kinerja perawat secara efektif. Sementara itu, teori lain yang lebih umum menyatakan bahwa macam-macam gaya kepemimpinan kepala ruangan yaitu, gaya otoriter yang menganggap semua kewajiban untuk mengambil keputusan ada ditangannya. Kemudian gaya demokratis yang dalam mengambil keputusan juga mengikut sertakan bawahan, gaya partisipatif yang menyampaikan analisa masalah dan kemudian tindakan tersebut kepada bawahan, dan gaya liberal atau *laiseez Faire*, tugas atau keputusan lebih banyak ditangan bawahan (Kontesa, 2014)

Berdasarkan literature tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa gaya kepemimpinan merupakan faktor yang berpengaruh penting dalam mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan. Kepala ruang sebagai pemimpin perlu melakukan pembinaan atau pengarahan kepada perawat pelaksana dan pengembangan motivasi, inisiatif dan keterampilan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dalam hal ini pemimpin harus mampu memberitahu, menjelaskan, bekerja sama dan memonitor perilaku perawat sesuai dengan situasi yang ada untuk dapat meningkatkan motivasi kerja perawat sehingga dapat melaksanakan tugasnya

dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Gaya kepemimpinan berbentuk partisipatif. Setiap pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda dan akan menerapkan gaya kepemimpinannya sesuai dengan situasi yang sedang dihadapi.

Faktor Kemampuan Perawat

Studi literature mendapatkan 3 literatur yang mengkaji tentang pengaruh faktor kemampuan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan. Ketiga literature tersebut menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan turut dipengaruhi oleh faktor kemampuan kerja perawat.

Penelitian Hee-Jung & Sang-Mi (2016), yang berjudul "*The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self Leadership and the Quality of Nursing Service"* mendapatkan bahwa faktor kemampuan komunikasi perawat menjadi salah satu faktor yang secara signifikan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kemampuan berkomunikasi didapatkan oleh perawat melalui proses pendidikan keperawatan yang dijalani perawat. Perawat yang mampu mengimplementasikan komunikasi yang efektif akan mampu menjalin hubungan dengan pasien dan memberikan layanan keperawatan yang berkualitas.

Hasil penelitian tersebut didukung penelitian dari Yudiarso (2017), dengan judul "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri". mendapatkan hasil penelitian bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan perawat terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Indikator kemampuan seorang karyawan secara aplikatif berupa ketrampilan menjalankan tugas, dalam proses pekerjaan dilapangan akan mengalami hal-hal yang luas dan kompleks sehingga karyawan harus dibekali pengetahuan dan ketrampilan yang bagus.

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) perawat terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* + *skill*). Artinya perawat yang memiliki IQ dapat diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapakan. Dengan demikian secara khusus ablility dalam arti kecakapan atau kemampuan karyawan akan membentuk profesionalitas karyawan yang menunjukkan suatu tindakan pekerjaan yang bagi proses kerja dan perkembangan pribadi karyawan. Bentuk tindakan tersebut bisa berwujud kecakapan dan terampil melayani masyarakat sesuai tugas dan fungsi masing-masing unit kerja. Jadi kemampuan kerja karyawan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Yudiarso, 2016).

Penelitian Jufrizen (2017) yang berjudul "Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat: Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan" juga mendapatkan hasil penelitian yang sama bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemampuan terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan atau peningkatan dari kemampuan kerja para perawat maka kinerja perawat pada Rumah Umum Madani Medan juga akan mengalami peningkatan.

Kemampuan merujuk pada suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Parameter yang lebih spesifik dari kemampuan adalah: hasil kerja, ketepatan waktu kerja, keahlian dan ketrampilan, penguasaan metode kerja, tanggung jawab bekerja, pemanfaatan prasarana kerja, mengurangi kesalahan kerja, kemampuan mengatur biaya, dan kemampuan bekerjasama (Jufrizen, 2016).

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh

pegawai, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal. Kemampuan karyawan juga dapat berupa skill (keahlian) yang perlu terus ditingkatkan, karena skill adalah kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang sifatnya spesifik, fokus namun dinamis yang membutuhkan waktu tertentu untuk mempelajarinya dan dapat dibuktikan. Skill apapun dapat dipelajari namun membutuhkan dedikasi yang kuat untuk mempelajari ilmu tersebut seperti perlunya mental positif, semangat motivasi, waktu dan terkadang uang. Untuk itulah kemampuan kerja diperlukan mutlak karena dengan semakin baiknya kemampuan karyawan, kinerja karyawan tersebut juga akan semakin baik dan tujuan perusahaan dapat dicapai. Dalam bidang keperawatan, meningkatnya kinerja perawat merupakan pencetus meningkatnya mutu pelayanan keperawatan (Aditama, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, perawat sebagai ujung tombak pelayanan keperawatan pada pasien harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi. Semakin tinggi kemampuan kerja yang dimiliki perawat maka mutu pelayananya semakin tinggi. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah kemampuan kerja yang dimiliki maka semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan. Kemampuan kerja yang tinggi dimiliki oleh perawat akan membantu meningkatkan motivasi kerja, dengan kemampuan kerja yang baik maka perawat akan menerima suatu permasalahan yang dihadapi dengan tindakan-tindakan yang tepat. Kemampuan kerja yang buruk akan membuat perawat mengerjakan pekerjaan tidak teliti sehingga tidak akan mencapai standar mutu pelayanan keperawatan yang ditetapkan.

Faktor Motivasi Perawat

Studi literature mendapatkan 4 literatur yang mengkaji mengenai keterkaitan motivasi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Seluruh literature tersebut mendapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari motivasi perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Penelitian Yudiarso (2017) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri”, mendapatkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan dan motivasi kerja perawat secara simultan terhadap kualitas pelayanan perawat pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri.

Motivasi merupakan sumber penggerak yang erat kaitannya dengan produktivitas kerja, budaya serta nilai kerja dalam organisasi. Upaya membangkitkan motivasi kerja bukan hanya dilakukan melalui pemberian gaji atau upah yang tinggi tetapi juga dapat dilakukan melalui penghargaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Peningkatan pelayanan perawat dapat memberi kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan prima pada sebuah rumah sakit. Peningkatan pelayanan perawat dapat diupayakan oleh pimpinan dengan pemenuhan kebutuhan perawat baik secara fisik maupun non fisik. Karena pada dasarnya kinerja perawat dinilai dari motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Yudiarso, 2016).

Penelitian Jufrizen (2017) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat: Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan” mendapatkan hasil bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel motivasi terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan atau peningkatan dari motivasi kerja para perawat maka kinerja perawat Rumah Sakit Umum Madani juga akan mengalami peningkatan. Artinya individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi tinggi dan sebaliknya mereka yang memiliki prestasi kerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja rendah.

Motivasi bertujuan untuk memberikan daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar karyawan tersebut

bekerja dengan segala daya dan upayanya. Tujuan yang lebih lengkap dari motivasi adalah untuk: meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan; meningkatkan produktivitas kerja karyawan; mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan; meningkatkan kepemimpinan karyawan; mengefektifkan pengadaan karyawan; menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik; meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan; meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan; mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya; dan meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat bahan baku. Untuk menilai motivasi, banyak parameter yang digunakan. Beberapa diantaranya adalah: keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa. Ukuran lain dari motivasi dapat berupa: kerja keras, orientasi masa depan, tingkat cita-cita yang tinggi, orientasi tugas/sasaran, usaha untuk maju, ketekunan, rekan kerja yang dipilih dan pemanfaatan waktu (Jufrizen, 2016).

Penelitian Febriani (2018) yang berjudul "Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro", mendapatkan hasil bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara motivasi perawat dengan mutu pelayanan asuhan keperawatan. Motivasi perawat diukur Motivasi merupakan karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi sebagai proses yang menyebabkan insensitas, arah, dan usaha terus menerus individu menuju pencapaian tujuan.

Secara sederhana urgensi motivasi adalah menciptakan semangat dan gairah kerja sehingga produktivitas kerja meningkat, jadi motivasi adalah sesuatu yang pokok yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja. Apabila motivasi kerja perawat tinggi, maka perawat dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Perawat yang memiliki motivasi yang tinggi akan selalu berusaha bekerja dengan baik pula dan akan bertanggung jawab terhadap penyelesaian pekerjaannya, karena dalam melakukan suatu pekerjaan atau perbuatan yang bersifat sadar, seseorang selalu didorong oleh maksud atau motif tertentu baik yang objektif maupun yang subjektif (Febriani, 2018).

Sementara itu, penelitian Gunawaty *et al (*2020) yang berjudul "*Effect of Nurses' Motivation on Quality of Nursing Services in Imelda General Hospital, Medan"* mendapatkan bahwa terdapat pengaruh positif dari motivasi terhadap kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari pelatihan, gaji, tim kerja dan supervise.

Salah satu Indikator motivasi adalah gaji/imbal jasa yang diterima oleh perawat. Alasan motivasi perawat dari indicator tersebut meliputi selain mendapatkan gaji, perawat juga mendapat jasa lain berupa pelayanan medis pasien. Kenaikan gaji dilakukan setiap tahun, nominal gaji yang sesuai mendorong perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Insentif yang tinggi tentunya berdampak pada semangat perawat dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien. Gaji, insentif, atau bonus adalah imbalan yang dikendalikan dan didistribusikan langsung oleh rumah sakit, dan sifatnya terwujud, diterima oleh perawat dan berpengaruh signifikan dan positif terhadap motivasi kerja perawat. Motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan keperawatan akan turut meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan (Gunawaty *et al.*, 2019).

Supervisi kepala ruangan merupakan salah satu indicator terbentuknya motivasi kerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Kepala ruangan perlu memberikan arahan yang baik dalam perawatan kolaboratif dengan dokter. Supervisi atau pengawasan yang dilakukan dengan benar bisa meningkatkan motivasi perawat yang turut berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan (Gunawaty *et al.*, 2019).

Literatur penelitian tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Motivasi merupakan dorongan yang mempunyai arah pada tujuan tertentu, instrumen merupakan intensif atau penghargaan yang akan diberikan. Valensi

lebih menguatkan pilihan seorang pegawai untuk suatu hasil jika seseorang mempunyai keinginan yang kuat untuk suatu kemajuan. Valensi timbul dari internal pegawai yang dikondisikan dengan pengalaman (Hasibuan, 2016).

Gaya kepemimpinan yang baik, kemampuan kerja perawat yang baik serta motivasi kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan menjadi lebih baik. Melalui pemenuhan faktor-faktor tersebut, indikator mutu pelayanan keperawatan akan terpenuhi. Indikator-indikator tersebut akan memenuhi *output* mutu pelayanan keperawatan yang mencakup 5 dimensi yaitu pertama dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty,*

Pemenuhan indikator mutu pelayanan keperawatan bermutu perawat yang tercipta oleh faktor gaya kepemimpinan, kemampuan dan motivasi perawat secara akhir adalah terciptanya kepuasan pasien atas layanan keperawatan yang diterima. Kualitas atau mutu produk yang dirasakan pasien akan menentukan persepsi pasien terhadap kinerja, yang pada dasarnya akan berdampak pada kepuasan pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan merasa nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien tersebut merupakan indikator yang harus dicapai dalam suatu institusi layanan kesehatan. Pelayanan keperawatan dijadikan acuan bagi pasien untuk menentukan mutu suatu rumah sakit. Jika mutu pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit bagus maka masyarakat menilai bagus mutu rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan studi literature yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan, kemampuan kerja dan motivasi dari dari perawat berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Gaya kepemimpinan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan. Kepala ruang sebagai pemimpin yang melakukan pembinaan atau pengarahan kepada perawat pelaksana dan pengembangan motivasi, inisiatif dan keterampilan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dengan demikian dapat kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan menjadi lebih maksimal dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kemampuan kerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan. Dengan kemampuan kerja yang baik maka perawat akan menerima suatu permasalahan yang dihadapi dengan tindakan-tindakan yang tepat sehingga mutu pelayanan keperawatan akan lebih baik. Motivasi kerja berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan. Meningkatnya motivasi kerja perawat akan berdampak terhadap meningkatnya kinerja sehingga mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu pada pasien.

Disarankan bagi institusi kesehatan, melakukan evaluasi manajemen keperawatan yang optimal sehingga dan pengembangan inovasi-inovasi dari pihak manajemen yang dapat meningkatkan kinerja perawat sehingga tercipta mutu pelayanan keperawatan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T.Y. 2014. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Akbar, M.I. & Ahmad, L.O.A.I. 2020. Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal KEsehatan Masyarakat Celebes*, 1(04): 1–10.

Akbiyik, A., Korhan, E.A., Kiray, S. & Kirsan, M. 2019. The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcome. *Creative Nursing*, 26(1).

Febriani, K.S. 2018. *Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.

Gibson, J.L. 2011. *Organizations Behaviour, Struture, Processes*. Dallas: Business Pub.

Gunawaty, D., Utama, S. & Juanita 2019. Effect of Nurses'Motivation on Quality of Nursing Services in Imelda General Hospital, Medan. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 3(2).

Hafid 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2).

Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revisi ed. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hee-Jung, S. & Sang-Mi, L. 2016. The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self Leadership and the Quality of Nursing Service. *J Korean Acad Nurs Adm*, 22(3): 220–229.

Jufrizen 2016. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat: Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1).

Kania, L. 2017. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Perawat dengan Peningkatan Kinerja Perawat Pelaksana di RS Permata Pamulang. *Open Journal Masda*, 1(1).

Kemenkes RI 2018. *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kontesa, M. 2014. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang Tahun 2014. *Artikel STIKes MERCUBAKTIJAYA*, 1(1).

Pane, Y.W. 2019. Pengkajian Keperawatan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit. *OSF Preprints*, 1(1).

Rivani, M.S. 2020. *Hubungan Efektifitas Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Bpjs Kesehatan Di Klinik Dharma Usada Barabai Tahun 2020*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyar Al Banjari Banjarmasin.

Robbins, P.S. & Coutler, M. 2016. *Human Resources Management*. 16, Jilid ed. Jakarta: Salemba Empat.

Santos, J.L.G. dos, De Pin, S.B., Guanilo, M.E.E., Balsanelli, A.P., Erdmann, A.L. & Ross, R. 2017. Nursing Leadership and Quality of Care in a Hospital Setting: Mixed Methods Research. *Rev Rene Journal*, 19(1).

Shin, N. & Park, J. 2018. The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)*, 12(3): 203–208.

Suharti, S. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar*. Universitas Islam Negeri Makassar.

Suratno, K., Ariyanti, S., Kadar & Kusrini, S. 2017. The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nursing Work Life in Hospital International. *International Journal of Caring Sciences*, 11(3).

Wati, W. 2018. *Analisis SWOT dalam upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS. TK. III Reksodiwiryo Padang*. Universitas Andalas Padang.

Yudiarso, A.W. 2016. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal al–Hikmah*, 5(1): 41–53.