

**Pengaruh *Public Service Motivation* Terhadap *Job Satisfaction* Perawat
di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar**

Arni Rizqiani Rusydi¹, A. M. Multazam²

^{1,2}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Corresponding Author: Arni Rizqiani Rusydi

Arni Rizqiani Rusydi: Telp: 085255130382

E-mail: .arni.rizqiani@umi.ac.id

Abstrak

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan bermutu yang sangat ditentukan oleh sumber daya manusia di rumah sakit. Tenaga kesehatan adalah salah satu komponen yang paling penting dan memiliki kekuatan pada sistem kesehatan secara keseluruhan. Terdapat kurang lebih 4,3 juta petugas kesehatan di seluruh dunia di 57 negara memiliki kualitas pekerjaan yang rendah. Motivasi memainkan peran penting dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik di tempat kerja (1). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *public service motivation* berdasarkan ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan keharuan atau kasihan (*compassion*), sikap pengorbanan diri (*self sacrifice*) terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan metode kuantitatif menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh perawat yaitu sebanyak 160 perawat dengan sampel 110 perawat yang diambil berdasarkan Tabel Nomogram *Harry King* dengan taraf kesalahan 5%. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan *commitment to public interest and civic duty* dan *compassion* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *job satisfaction*. Sedangkan *attraction to public policy making* dan *self sacrifice* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Variabel *attraction to public policy making* merupakan variabel yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Pihak rumah sakit diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada perawat dalam mengembangkan *skill*-nya sehingga dapat meningkatkan rasa tanggung jawabnya sebagai perawat. Selain itu dapat diberikan *reward* bagi perawat yang mampu melaksanakan kewajibannya dengan baik dan memiliki rasa *empathy* yang tinggi.

Kata Kunci: *Public Service Motivation, Job Satisfaction, kepuasan publik*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit dianggap sebagai salah satu sarana kesehatan yang memiliki peran penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No.44 tahun 2009 tentang RS)(2).

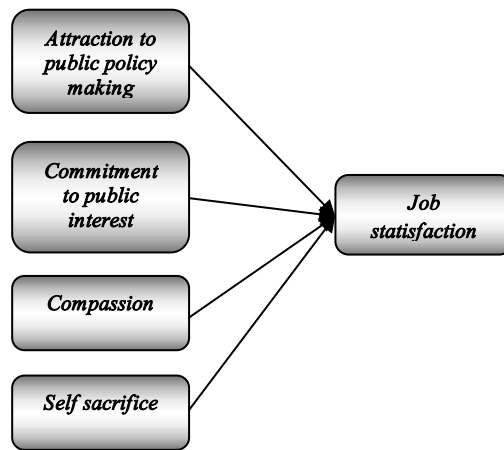
Terdapat sekitar 4,3 juta petugas kesehatan di seluruh dunia di 57 negara memiliki kualitas pekerjaan yang rendah (3). Sistem kesehatan yang efektif perlu memiliki ukuran yang memadai, termotivasi, dan terampil dalam bidang kesehatan. Kurangnya motivasi sering diidentifikasi sebagai masalah utama dalam kualitas pemberian layanan kesehatan (4–7). Motivasi pekerja kesehatan sangat penting untuk kinerja petugas kesehatan (8,9).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *public service motivation* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Tujuan khusus adalah: (1) Menganalisis pengaruh *public service motivation* berdasarkan *attraction to public policy making* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. (2) Menganalisis pengaruh *public service motivation* berdasarkan *commitment to the public interest and public value* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. (3) Menganalisis pengaruh *public service motivation* berdasarkan *Compassion* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. (4). Menganalisis pengaruh *public service motivation* berdasarkan *Self Sacrifice* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

2. METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Responden terpilih diminta untuk memberikan respon terhadap variabel-variabel penelitian pada satu waktu tertentu. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dengan menyusun daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Lokasi Penelitian di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Peubah yang diamati/diukur adalah motivasi pelayanan publik (*Public Service Motivation*), terdiri dari ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), tanggung

jawab terhadap kepentingan publik, kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan keharuan atau kasihan (*compassion*), sikap pengorbanan diri (*self sacrifice*), dan kepuasan kerja (*job statisfaction*)(10,11). Subjek penelitian adalah perawat yang bekerja di RS Ibnu Sina Makassar yaitu sebanyak 160 Perawat (Data Sekunder RS Ibnu Sina Tahun 2017), dengan jumlah sampel sebesar 110 perawat yang diambil berdasarkan tabel *Nomogram Harry King* taraf kesalahan sebesar 5%. Sampel yang diambil hanya 109 karena 1 perawat telah berhenti kerja. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* (12). Pengolahan data menggunakan *software SPSS* (13). Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Model yang digunakan seperti gambar 1.



Gambar 1. Model job statisfaction penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Hasil penelitian disajikan pada Tabel 1–5.

Tabel 1 Distribusi Perawat Berdasarkan *Attraction to public policy making* terhadap *Job Statisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

<i>Attraction to public policy making</i>	<i>Job statisfaction</i>				Total		Pvalue
	Puas		Tidak puas		n	%	
	N	%	n	%			
Puas	60	55,0	37	33,9	97	100	0,000
Tidak puas	1	0,9	11	10,1	12	100	

*Corresponding Author: Arni Rizqiani Rusydi, Email: arni.rizqiani@umi.ac.id

Total	61	56,0	48	44,0	109	100	
-------	----	------	----	------	-----	-----	--

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square Test* diperoleh nilai $\rho = 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada pengaruh yang bermakna antara variabel *attraction to public policy making* terhadap *job satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Tabel 2 Distribusi Perawat Berdasarkan *Commitment to public interest and civic duty* terhadap *Job Satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

<i>Commitment to public interest and civic duty</i>	<i>Job satisfaction</i>				Total		Pvalue
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	34	31,2	22	20,2	56	100	0,202
Tidak puas	27	24,8	26	23,9	53	100	
Total	61	56,0	48	44,0	109	100	

Hasil uji *Chi-Square Test* diperoleh nilai $\rho = 0,202 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada pengaruh yang bermakna antara variabel *commitment to public interest and civic duty* terhadap *job satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Tabel 3 Distribusi Perawat Berdasarkan *Compassion terhadap Job Satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

<i>Compassion</i>	<i>Job satisfaction</i>				Total		Pvalue
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	54	49,5	41	20,2	95	100	0,420
Tidak puas	7	6,4	7	23,9	14	100	
Total	61	56,0	48	44,0	109	100	

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square Test* diperoleh nilai $p = 0,420 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada pengaruh yang bermakna antara variabel *compassion* terhadap *job satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Tabel 4 Distribusi Perawat Berdasarkan *Self Sacrifice terhadap Job Satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

<i>Self sacrifice</i>	<i>Job satisfaction</i>				Total		Pvalue
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	N	%			
Puas	18	16,5	5	4,6	95	100	0,013
Tidak puas	43	39,4	43	39,4	14	100	
Total	61	56,0	48	44,0	109	100	

Uji *Chi-Square Test* diperoleh nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada pengaruh yang bermakna antara variabel *self sacrifice* terhadap *job satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Tabel 5 Pengaruh *Attraction to Public Policy Making* dan *Self Sacrifice terhadap Job Satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Variabel	B	Wald	Sig	Exp (B)	95,0% C.I for EXP(B)	
					Lower	Upper
<i>Attraction to public policy making</i>	2,803	6,797	0,009	16,500	2,006	137,751
<i>Self sacrifice</i>	1,191	4,260	0,039	3,289	1,062	10,190

b. Pembahasan

Etika dan aturan hukum bagi perawat merupakan pedoman untuk perawat yang digunakan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan etis baik dalam area praktik, pendidikan, administrasi, maupun penelitian. Praktek keperawatan secara langsung berhubungan dan berinteraksi kepada penerima jasa pelayanan. Saat interaksi inilah sering timbul beberapa hal yang tidak diinginkan baik disengaja maupun tidak disengaja. Kondisi demikian sering menimbulkan konflik baik pada diri pelaku dan penerima praktek keperawatan. Oleh karena itu, profesi keperawatan harus mempunyai

*Corresponding Author: Arni Rizqiani Rusydi, Email: arni.rizqiani@umi.ac.id

standar profesi dan aturan lainnya yang didasari ilmu pengetahuan yang dimilikinya, guna memberi perlindungan kepada masyarakat. Standar praktek profesi keperawatan inilah menunjukkan seorang perawat melakukan malpraktek, kelalaian, ataupun bentuk pelanggaran praktek keperawatan lainnya.

Setiap perawat mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai aturan – aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Namun perawat terkadang tidak dapat mematuhi aturan rumah sakit sehingga timbul konflik peran. Hal ini tidak sesuai dengan kondisi perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina. Aturan–aturan ataupun kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit, justru dapat meningkatkan kepuasan kerja karena menjalankan aturan sesuai dengan kapasitas mereka sebagai perawat dan tidak merasa terbebani dengan aturan–aturan tersebut. Begitu pula jika dikaitkan dengan pelayanan pada pasien Jaminan ataupun bukan. Perbedaan status pasien bukan menjadi penghalang bagi mereka untuk dapat memberikan yang terbaik bagi pasiennya, asalkan pelayanan tersebut juga sesuai dengan aturan ataupun kebijakan yang berlaku.

Di sisi lain, ada perawat yang masih kurang puas terhadap tanggung jawab dan kewajiban yang seharusnya dapat dijalankan dengan baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya terdapatnya lingkungan kerja yang kurang kondusif atau rekan kerja yang tidak dapat diajak kerjasama sehingga dapat mempengaruhi perawat dalam menjalankan kewajibannya dan tanggung jawabnya secara maksimal. Kedasaan seperti ini nantinya dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan pada *commitment to public interest and civic duty* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina. Ini menunjukkan perawat akan tetap merasa puas dengan pekerjaan yang dilakoninya dengan tidak lagi memperhatikan tanggung jawab dan kewajibannya dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square Test*, diperoleh nilai $p = 0,420 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada pengaruh yang bermakna antara variabel *compassion* terhadap *job satisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. Di sisi lain, menunjukkan bahwa dari 109 perawat sebanyak 95 (87,2%) perawat merasa puas dan sebanyak 14 (12,8%) perawat merasa tidak puas (Tabel 2). Hal ini mengindikasikan kepuasan kerja perawat tidak hanya semata–mata karena kemampuan empati perawat kepada pasiennya. Akan tetapi rasa empati itu pun juga harus dilakoni

dengan kemampuan komunikasi yang baik terhadap pasien sehingga dapat memahami dan merasakan suasana hati pasien tersebut. Perilaku yang muncul dari tiap perawat terhadap pasien berbeda-beda, hal ini terkait dengan kemampuan empati perawat itu sendiri.

Seorang perawat yang mencintai pekerjaannya butuh pengorbanan, kerja keras, semangat, dan mau belajar dalam mengembangkan dirinya. Perawat sebagai tenaga profesi yang dibekali ilmu yang tinggi dan profesional, diharapkan mampu mengkaji dan melihat klien tidak hanya sebagai pasien, tetapi juga sebagai pasien sendiri, keluarga, dan masyarakat secara holistik dan komprehensif. Tentunya bila dilihat profesi ini dalam praktiknya, mempunyai konsep, pola, pemahaman dan pandangan sedikit bahkan jauh berbeda dengan tenaga kesehatan lain dalam melihat sebuah konsep sehat sakit.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square Test*, diperoleh nilai $\rho = 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada pengaruh yang bermakna antara variable *self sacrifice* terhadap *job statisfaction* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. Selain itu, pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 109 perawat sebanyak 86 (78,9%) perawat merasa tidak puas dan sebanyak 23 (21,1%) perawat merasa puas. Berdasarkan data tersebut dapat diasumsikan bahwa kepuasan kerja yang diperoleh seorang perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina salah satunya disebabkan karena kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap kesetiaan yang tinggi, bekerja dengan sepenuh hati bahkan terkadang harus mengorbankan kepentingan pribadinya demi kepentingan pasiennya.

Norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik bagi seorang perawat diperlukan kesesuaian nilai – nilai organisasi dengan nilai-nilai individu. Individu dan organisasi saling tertarik manakala terdapat kesesuaian (*compatibility*) antara satu dengan yang lain. *Supplementary fit* dicapai ketika organisasi menarik orang-orang yang tujuan dan nilainya mencerminkan nilai mereka sendiri.

4. KESIMPULAN

1. Ada pengaruh yang signifikan pada *public service motivation* berdasarkan *attraction to public policy making* terhadap *job statisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada *public service motivation* berdasarkan *commitment to the public interest and public value* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada *public service motivation* berdasarkan *Compassion* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.
4. Ada pengaruh yang signifikan pada *public service motivation* berdasarkan *Self Sacrifice* terhadap *job satisfaction* perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengembangan Sumberdaya (LP2S) yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian internal UMI. Selain itu, kami ucapkan pula terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pimpinan FKM UMI atas dukungannya sehingga penelitian ini dapat kami selesaikan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Hur Y. Testing Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Public Sector: Is it Applicable to Public Managers? *Public Organ Rev.* 2017;1-15.
2. UU NO. 44. Undang-Undang-tahun-2009-44-09. Rumah Sakit [Internet]. 2009;1-28. Available from: <https://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>
3. Mandagi FM, Umboh JML, Rattu JAM. Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim. *J e-Biomedik.* 2015;3(3).
4. Purohit B, Maneskar A, Saxena D. Developing a tool to assess motivation among health service providers working with public health system in India. *Hum Resour Health* [Internet]. 2016;14(1):15. Available from: <http://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0111-1>
5. Partakusuma, G. L. Evaluasi Tata Kelola Rumah Sakit Badan Layanan Umum pada 4 Rumah Sakit Vertikal Kelas A di Jawa dan Bali. *J Adm Rumah Sakit Indones* [Internet]. 2016;1(1). Available from: <http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/ars/article/view/5210>

6. Ali P bahjuri, Siahaan renova gloria montesori, Solikha dewi amila, Wikanestri I. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas [Internet]. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. 2018. 125 p. Available from: https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku_Penguatan_Pelayanan_Kesehatan_Dasar_di_Puskesmas-Direktorat_Kesehatan_dan_Gizi_Masyarakat_Bappenas.pdf
7. Ernawati N, Yuliawati Y. Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Ekubis*. 2020;2(1).
8. Bhatnagar A, Gupta S, Alonge O, George AS. Primary health care workers' views of motivating factors at individual, community and organizational levels: a qualitative study from Nasarawa and Ondo states, Nigeria. *Int J Health Plann Manage*. 2017;32(2):217-33.
9. Yanti R, Warsito B. Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, Dan Supervisi Dengan Kualitas Dokumentasi Proses Asuhan Keperawatan. *J Manaj Keperawatan*. 2013;1(2):111695.
10. Kjeldsen AM, Andersen LB. How Pro-social Motivation Affects Job Satisfaction: An International Analysis of Countries with Different Welfare State Regimes. *Scan Polit Stud*. 2013;36(2):153-76.
11. Vandenaabeele W, Brewer GA, Ritz A. Past, present, and future of public service motivation research. *Public Adm*. 2014;92(4):779-89.
12. Purwanto A, Asbari M, Santoso TI. Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS untuk Jumlah Sampel Besar. *J Ind Eng Manag Res [Internet]*. 2021;2(4):216-27. Available from: <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/178/138>
13. Effendi N, Widiastuti H. *Jurnal Kesehatan*. *J Kesehat*. 2014;7(2):353-60.