
MOTIVASI KERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT: META-ANALISIS

Oleh

Astika Candra Nirwana

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta
Jln. Nitikan Baru No. 69 Sorosutan Umbulharjo Yogyakarta

Email: astikacandranirwana2796@gmail.com

Article History:

Received: 01-01-2025

Revised: 07-01-2025

Accepted: 04-02-2025

Keywords:

Kinerja Pelayanan Rumah
Sakit, Motivasi Kerja, Tenaga
Kesehatan

Abstract: Pelayanan kesehatan yang optimal akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan dalam beberapa indikator utama, salah satunya adalah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan kesehatan mencakup efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan kesehatan yang baik akan berpengaruh terhadap keberhasilan terapi medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan serta dapat menunjang kualitas hidup pasien, sehingga tenaga kesehatan perlu memperhatikan kinerja pelayanan yang akan diberikan terhadap pasien. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan adalah motivasi kerja. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengintegrasikan temuan yang ada dalam studi primer melalui meta-analisis. Meta-analisis yakni menggabungkan hasil dari berbagai studi yang relevan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit. Penelitian meta-analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit. Artikel yang digunakan berjumlah 7 artikel untuk dilakukan meta-analisis dengan menggunakan model akronim PICO. Population: tenaga kesehatan; Intervention: motivasi kerja tinggi; Comparison: motivasi kerja rendah; Outcome: kinerja pelayanan. Hasilnya tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan meningkatkan kinerja pelayanan sebesar 1,56 kali lipat dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja rendah (aOR= 1,56; 95% CI 1,00 hingga 2,44; $p < 0.001$).

PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang berperan untuk memberikan perawatan terhadap pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Perawatan yang diberikan yakni perawatan medis, fasilitas rawat jalan, fasilitas rawat inap, dan berbagai layanan yang mendukung dalam diagnosis, dan pemulihan pasien [1]. Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien tentu akan mengoptimalkan dalam proses

penyembuhan pasien. Pelayanan kesehatan yang optimal akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan dalam beberapa indikator utama, salah satunya adalah kinerja pelayanan.

Kinerja pelayanan kesehatan mencakup efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kinerja pelayanan kesehatan dapat diukur melalui kepuasan pasien, peningkatan kesehatan, dan pengelolaan sumber daya yang baik. Kinerja pelayanan kesehatan yang baik akan berpengaruh terhadap keberhasilan terapi medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan serta dapat menunjang kualitas hidup pasien. Kinerja pelayanan kesehatan mencakup berbagai indikator yang menunjukkan seberapa baik layanan kesehatan dapat diakses dan dinikmati oleh masyarakat, serta kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan responsif terhadap kebutuhan pasien [2]. Hal tersebut disampaikan oleh peneliti lain yakni kinerja pelayanan kesehatan adalah hasil yang dicapai dalam memenuhi kebutuhan pasien, yang merujuk pada efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, yang mencakup faktor seperti kualitas, aksesibilitas, dan kepuasan pasien [3]. Tenaga kesehatan tersebut merupakan lini terdepan dalam pemberian kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, sehingga tenaga kesehatan perlu memperhatikan kinerja pelayanan yang akan diberikan terhadap pasien. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan adalah motivasi kerja.

Faktor pendorong yang memengaruhi kinerja pelayanan adalah motivasi kerja tenaga kesehatan. Motivasi adalah dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk berperilaku dalam mencapai tujuan. Motivasi kerja bisa disebut juga sebagai serangkaian proses peningkatan keinginan seseorang untuk berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan melalui dorongan baik dari dalam diri sendiri maupun dari faktor luar yang mempengaruhinya. Dalam hal ini, motivasi kerja dimaksudkan sebagai keinginan individu untuk mencapai tujuan tertentu dan mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan. Motivasi kerja yang tinggi mampu mendorong tenaga kesehatan untuk bekerja dengan baik, berkomitmen terhadap tugas, dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas [4].

Penelitian mengenai motivasi kerja tenaga kesehatan semakin berkembang dalam kurun waktu beberapa waktu terakhir. Kajian tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja tenaga kesehatan yang tinggi dapat meningkatkan kualitas kerja tenaga kesehatan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan peningkatan angka kesembuhan pasien. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat berkontribusi pada peningkatan stres dan kelelahan oleh tenaga kesehatan, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien.

Penelitian lain juga berkaitan dengan peran manajemen rumah sakit dalam menciptakan suasana lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan motivasi kerja tenaga kesehatan. Faktor-faktor seperti pengakuan terhadap prestasi, kesempatan untuk pengembangan karir, serta adanya insentif dan penghargaan, terbukti memiliki dampak positif terhadap motivasi kerja. Faktor tersebut termasuk ke dalam diri sendiri (intrinsik) dan dari lingkungan (ekstrinsik) yang mampu mempengaruhi tingkat motivasi seseorang. Faktor intrinsik seperti rasa tanggung jawab terhadap pasien dan kepuasan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, sering kali memiliki pengaruh yang lebih besar dalam jangka panjang dibandingkan dengan faktor ekstrinsik. Namun, meskipun banyak

penelitian yang mengkaji hubungan antara motivasi kerja dan kinerja tenaga kesehatan, hasilnya bahwa motivasi tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor kontekstual [5].

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengintegrasikan berbagai temuan yang ada dalam studi primer melalui meta-analisis. Meta-analisis memungkinkan untuk menggabungkan hasil-hasil dari berbagai studi yang relevan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit.

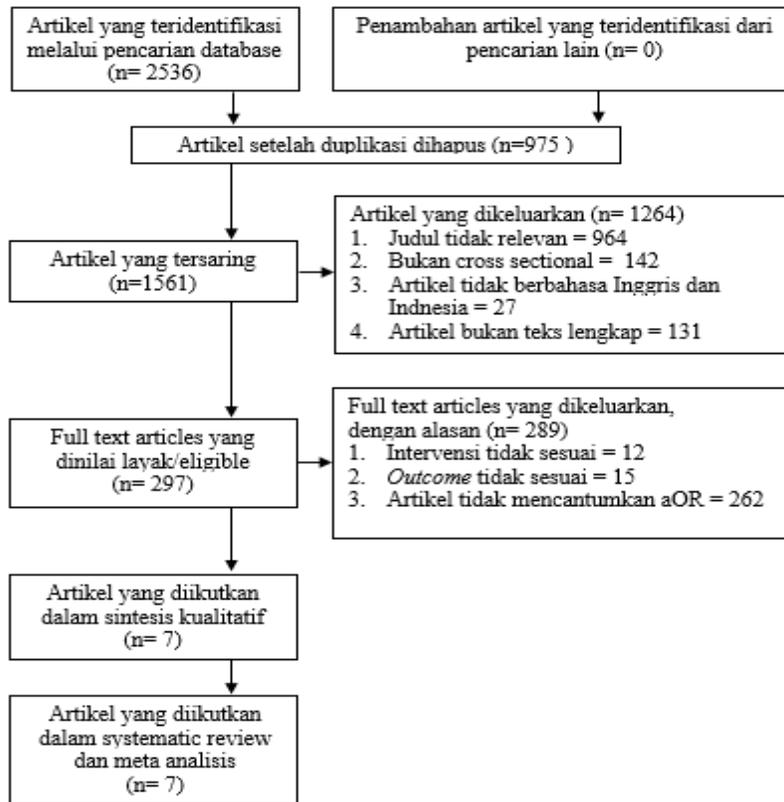
METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian meta-analisis. Penelitian dengan menggunakan data dari hasil penelitian sebelumnya dimana peneliti akan menampilkan ringkasan yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yakni pengaruh motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini juga menggunakan *systematic review*. *Systematic review* bermanfaat dalam menggabungkan beberapa hasil studi yang dilakukan secara terpisah dengan harapan bisa mengurangi bias, sering kali *systematic review* melibatkan proses meta-analisis yaitu menggunakan teknik statistik untuk mensintesis data ke satu hasil kuantitatif hingga selanjutnya dihasilkan ukuran dari ringkasan efek [6]. Populasi pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan dengan sampel kelompok intervensi. Penelitian ini memiliki kriteria yakni kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusinya adalah *full paper* artikel dengan *cross sectional*, artikel berbahasa Inggris atau Indonesia, dan intervensi motivasi kerja tinggi. Kriteria eksklusinya adalah penelitian yang dilakukan dengan studi *randomized controlled trial*, dan artikel dipublikasikan sebelum tahun 2013. Pemilihan artikel dengan mempertimbangkan kriteria kelayakan yang ditentukan dengan menggunakan model PICO. Analisis data menggunakan pengolahan data oleh Review Manager (RevMan5.3) dengan menghitung effect size dan heterogenitas untuk menentukan model penelitian yang digabungkan dan membentuk hasil akhir meta-analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pencarian artikel dengan melakukan pencarian melalui *database* jurnal yang meliputi: Pubmed, DOAJ, Science Direct, Springer Link, Web of Science, Cochrane, Google Scholar, BMJ, BMC, Research Gate, Clinical Key, SAGE, IEEE Xplore, ERIC Institute of Education Science, BASE, SciELO, WorldCat, Microsoft Academic, Index Copernicus, CABI, Cambridge, Nature, Oxford, ProQuest, dan BJOG. Kata kunci yang digunakan antara lain: "*hospital service performance*" AND "*work motivation*" AND "*health workers*" AND "*cross-sectional*". Proses *review* artikel dapat dilihat dalam alur pencarian sebagai berikut: Proses pencarian awal memberikan hasil 2536 artikel, setelah proses penghapusan artikel yang terpublikasi didapatkan 1561 artikel dengan 297 diantaranya memenuhi syarat untuk dilakukan *review full text*. Artikel *full text* yang masuk dalam kriteria eksklusi dikarenakan tidak menggunakan studi *cross sectional*, intervensi tidak sesuai, *outcome* tidak sesuai. Artikel yang dimasukkan ke dalam meta-analisis adalah 7 artikel.

Berikut alur *review* dan gambar peta penelitian:



Gambar 1. Proses Alur Review



Gambar 2. Peta Wilayah Penelitian Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit

Gambar 2 menunjukkan di wilayah mana artikl diambil sesuai dengan kriteria inklusi. Artikl diperoleh dari benua Afrika berjumlah 7 artikl sebagai studi primer.

Tabel 1. *Critical Appraisal*

No	Checklist Questions	Publication						
		Adillo et al. (2020)	Ahmed et al. (2023)	Ayalew et al. (2019)	Bonenberger et al. (2014)	Dagne et al. (2015)	Wagaye et al. (2024)	Yimer et al. (2024)
1	Did the study address a clearly focused question/issue ?	1	1	1	1	1	1	1
2	Is the research method (study design) appropriate for answering the research question ?	1	1	1	1	1	1	1
3	Is the method of selection of the subjects (employees, teams, divisions, organizations) clearly described ?	1	1	1	1	1	1	1
4	Could the way the sample was obtained introduce (selection) bias ?	1	1	1	0	0	1	1
5	Was the sample of subjects representative with regard to the population to which the findings will be referred ?	1	1	1	1	1	1	1
6	Was the sample size based on pre-study considerations of statistical power ?	1	1	1	1	1	1	1
7	Was a satisfactory response rate achieved ?	1	1	1	1	1	1	1
8	Are the measurements (questionnaires) likely to be valid and reliable ?	1	1	1	1	1	1	1
9	Was the statistical significance assessed ?	1	1	1	1	1	1	1
10	Are confidence intervals given for the main results ?	1	1	1	1	1	1	1
11	Could there be confounding factors that haven't been accounted for ?	0	0	0	0	0	0	0
12	Can the results be applied to your organization ?	1	1	1	1	1	1	1
Total		11	11	11	10	10	11	11

Tabel 1. menunjukkan bahwa penilaian kualitas studi primer dilakukan secara kuantitatif, di mana penelitian ini menggunakan *Critical Appraisal* untuk desain studi *cross sectional*. Hasil penilaian *Critical Appraisal* terdapat dalam Tabel 1.

Tabel 2. Studi Primer Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit

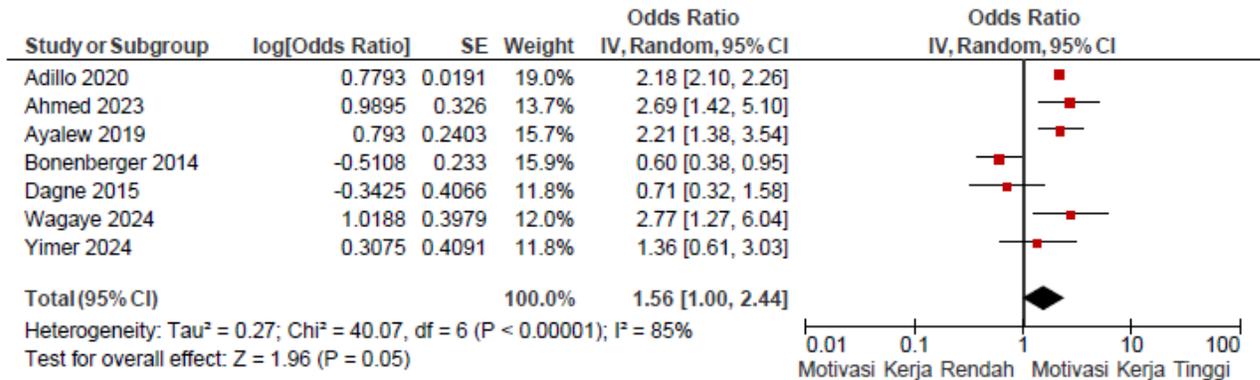
<i>Author (year)</i>	<i>Country</i>	<i>Study Desain</i>	<i>Population</i>	<i>Sampel</i>	<i>Intervensi</i>	<i>Comparison</i>	<i>Outcome</i>
Adillo et al. (2020)	Ethiopia	Cross Sectional	Healthcare professionals	401	High motivation	Low motivation	Service performance in hospitals
Ahmed et al. (2023)	Ethiopia	Cross Sectional	All health professionals working in Dessie City public	422	High motivation	Low motivation	Service performance in hospitals
Ayalew et al. (2019)	Ethiopia	Cross Sectional	Nurses in public health facilities	424	High motivation	Low motivation	Improving performance in hospitals
Bonenberger et al. (2014)	Afrika	Cross Sectional	Health workers	256	Health worker motivation	Health worker not motivation	Service performance in hospitals
Dagne et al. (2015)	Ethiopia	Cross Sectional	Health professionals in the public hospitals, Central Ethiopia	217	High motivation	Low motivation	Officially recognizing best performance
Wagaye et al. (2024)	Ethiopia	Cross Sectional	Healthcare professionals	293	High motivation	Low motivation	High-quality healthcare
Yimer et al. (2024)	Ethiopia	Cross Sectional	Those health professionals who served for a minimum of six months	409	High level of work motivation	Low level of work motivation	Service performance in hospitals

Tabel 2. menunjukkan informasi dan deskripsi dari masing-masing studi primer yang dimasukkan dalam meta-analisis berupa nama penulis, tahun, negara, desain studi dan PICO dari 7 artikel yang berkaitan dengan motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit.

Tabel 3. *Adjusted Odd Ratio* dan 95% CI pada Studi Primer

<i>Author (year)</i>	<i>aOR 95% CI</i>
Adillo et al. (2020)	2,18 (2,1-2,27)
Ahmed et al. (2023)	2,69 (1,42-5,09)
Ayalew et al. (2019)	2,21 (1,38-3,53)
Bonenberger et al. (2014)	0,60 (0,38-0,96)
Dagne et al. (2015)	0,71 (0,32-1,10)
Wagaye et al. (2024)	2,77 (1,27-4,27)
Yimer et al. (2024)	1,36 (0,61-3,03)

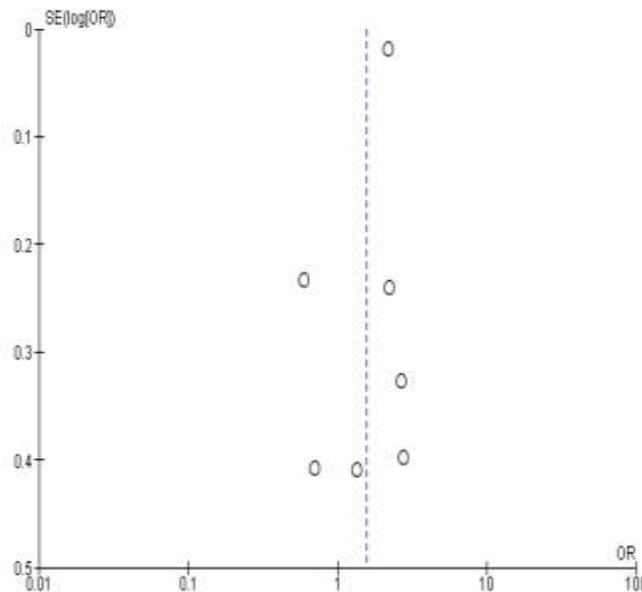
Tabel 3. merupakan data *adjusted odds ratio* (aOR) dan 95% CI dari masing-masing studi primer yang dimasukkan dalam meta-analisis.



Gambar 3. Forest plot Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit

Forest Plot

Interpretasi hasil dari proses meta- analisis dapat dilihat melalui *forest plot* yang tertera pada gambar di atas. Gambar 3. menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja tinggi efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit, hasilnya secara statistik signifikan. Tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan meningkatkan kinerja pelayanan sebesar 1,56 kali lipat dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja rendah (aOR= 1,56; 95% CI 1,00 hingga 2,44; p<0.001). *Forest plot* pada gambar 3. juga menunjukkan Heterogenitas data penelitian I²= 85% sehingga sebaran data dinyatakan heterogen.



Gambar 4. Funnel plot Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit

Funnel Plot

Funnel plot pada gambar 4. menggambarkan bahwa tidak ada bias publikasi, ditunjukkan dengan plot yang simetris antara kanan dan kiri dimana 3 plot berada di sebelah kiri dan 4 plot berada di sebelah kanan. *Funnel plot* tersebut juga menggambarkan jika nilai SE kurang dari 0,5 sehingga dengan demikian maka tidak ada bias publikasi dalam penelitian ini.

Penelitian meta-analisis ini bertujuan untuk melihat motivasi kerja tenaga kesehatan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit. Hasil meta-analisis dari 7 artikel dari benua Afrika menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja tinggi efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit, hasilnya secara statistik signifikan. Tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan meningkatkan kinerja pelayanan sebesar 1,56 kali lipat dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang memiliki motivasi kerja rendah (aOR= 1,56; 95% CI 1,00 hingga 2,44; $p < 0.001$).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tenaga kesehatan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Hal ini sejalan dengan peneliti lain yang menyatakan bahwa motivasi merupakan proses psikologis yang mendorong perilaku seseorang untuk mencapai tujuan. Setiap individu yang termotivasi akan bekerja lebih keras dan lebih efektif maka kinerja pelayanan kesehatan akan optimal, dengan begitu kualitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien akan lebih berkualitas.

Pendapat lain menyatakan bahwa motivasi kerja adalah kondisi yang mendorong orang untuk bertindak dan berkontribusi secara efektif di tempat kerja mereka untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja [8].

Faktor-faktor seperti kompensasi yang memadai, lingkungan kerja yang menyenangkan, dan hubungan kerja yang harmonis adalah beberapa faktor yang memengaruhi motivasi tenaga kesehatan. Elemen-elemen ini sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada pasien [9]. Penelitian lain menyebutkan hal yang sama yakni ada berbagai faktor, seperti motivasi dan pelatihan mampu memengaruhi motivasi tenaga kesehatan di rumah sakit untuk bekerja. Kajian tersebut menunjukkan bahwa memberikan insentif kepada tenaga kesehatan meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan dapat memberikan layanan kesehatan yang baik kepada pasien, hal ini sangat penting [10].

Menurut penelitian yang relevan, menyatakan bahwa motivasi kerja dapat mencakup segala sesuatu yang berasal dari hasrat seseorang, yang menimbulkan dorongan dan keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di tempat kerja mereka [11]. Hal serupa disampaikan juga bahwa bahwa motivasi kerja adalah kumpulan perilaku yang mendorong tindakan seseorang di tempat kerja [12]. Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa tenaga kesehatan yang termotivasi lebih cenderung untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja tenaga kesehatan. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, yang berdampak positif pada kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan [13]. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa

motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan medis, kepuasan pasien, dan efisiensi operasional rumah sakit. Tenaga kesehatan yang bekerja dalam lingkungan kerja yang positif dan didukung oleh manajemen memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja dengan baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi tenaga kesehatan yang tinggi mampu meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit pada berbagai populasi di benua Afrika.

SARAN

Keterbatasan dalam penelitian ini yakni populasi hanya berasal dari benua Afrika. Saran peneliti selanjutnya untuk memperluas sampel dari berbagai benua sehingga lebih beragam untuk mengeksplorasi bahwa penelitian ini mampu digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. 2014. World Health Statistic. Geneva: WHO.
- [2] Sari, L. 2024. Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- [3] Rafiq, D. 2023. Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- [4] Mohtar, A. 2019. *Teori dan Praktik Manajemen Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Kesehatan.
- [5] Sari, R. 2020. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- [6] Murti, B. (2018). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi. Edisi IV*. Surakarta: Bintang Fajar Offset.
- [7] Keitner, R., & Kinicki, A. 2023. Motivasi dan Kinerja Tenaga Kesehatan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- [8] Nawawi, M. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Kesehatan.
- [9] Hasibuan, I. D., Harahap, J. W., Rahmawati, N., & Laoli, A. N. 2024. Motivasi dan Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Padang Bulan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida*.
- [10] Rini, Puspita. 2021. Faktor yang Berhubungan dengan Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *Jurnal Sentri*.
- [11] Maruli, S. 2020. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Universitas 45 Surabaya*.
- [12] Kurniawan, A. 2022. Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- [13] Ayu, Miranda. 2018. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan*.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN