



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK-BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja  
Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih  
Bandung**

Skripsi

Oleh

Mifta Lintang Imala

2013310017

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No.468/SK-BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja  
Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih  
Bandung**

Skripsi

Oleh

Mifta Lintang Imala

2013310017

Pembimbing

Hubertus Hasan, Drs., M. Si

Bandung

2017



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mifta Lintang Imala

NPM : 2013310017

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat  
Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Agustus 2017

  
METERAI  
TEMPEL  
C 76C1AEF429878703  
ENAM RIBURUPIAH  
Mifta Lintang Imala

Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Mifta Lintang Imala  
Nomor Pokok : 2013310017  
Judul : "Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung"

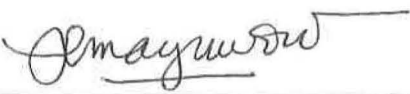


Telah diuji dalam Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 02 Agustus 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

: 

**Sekretaris merangkap pembimbing**

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si

: 

**Anggota**

Kristian W. Wicaksono, S.Sos., M.Si

: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## **ABSTRAK**

Nama : Mifta Lintang Imala

NPM : 2013310017

Judul : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat di  
Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung

---

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Penelitian ini menggunakan teori motivasi pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh Kim & Vandenabeele mengenai skala pengukuran dengan menggunakan empat dimensi yaitu dimensi ketertarikan terhadap partisipasi publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, rasa iba, dan kesediaan untuk membantu orang lain dan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Petrovsky dan Ritz untuk melihat adanya hubungan antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja pegawai.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 48 responden perawat yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik di RSBSA adalah tinggi dan dapat diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah sebagai berikut: ketertarikan terhadap partisipasi publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, rasa iba, dan kesediaan untuk membantu orang lain. Sebagian besar perawat di RSBSA memiliki kinerja yang sangat baik dan hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan pada kekuatan hubungan yang moderat antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Kata Kunci: Motivasi, Motivasi Pelayanan Publik, dan Kinerja.

## **ABSTRACT**

*Name : Mifta Lintang Imala*

*NPM : 2013310017*

*Title : The Influence of Public Service Motivation on Nurse Performance  
at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung*

---

*The title of this research is “The Influence of Public Service Motivation on Nurse Performance at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung”. This research aims to measure and describe the effect of public service motivation on the performance of nurses in providing nursing services to patients at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung. This research uses the theory of public service motivation which has been developed by Kim & Vandenberg on the scale of measurement using four dimensions namely the dimension of attraction to public participation, commitment to public values, compassion, and self-sacrifice and use the theory proposed by Petrovsky and Ritz to see the relationship between public service motivation and employee performance.*

*This is a descriptive study research, using data collection technique by spreading questionnaires to 48 nurse respondents who have Civil Servant status. The data obtained were analyzed using quantitative research method.*

*The results showed that the level of public service motivation in RSBSA is high and can be ranked from the highest to the lowest are: attraction to public participation, commitment to public values, compassion and self-sacrifice. Most of the nurses at RSBSA have a very good performance and the results of this research shows a significant on the strength of the moderate relationship between public service motivation on the performance of nurses at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung.*

*Keywords: Motivation, Public Service Motivation, Performance.*

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung”.

Karya tulis ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Kota Bandung.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Dengan penulisan karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari bahwa akan sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta anugerah-Nya, dan Baginda Rasul Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah senantiasa menjadi tempat pertama bagi penulis untuk mencurahkan berbagai hal, terimakasih banyak atas segala pertolongan, kasih sayang, dan cinta yang Engkau berikan, bersyukur telah mengenal-Mu. Untuk kedua orang tua penulis Bapak tercinta Supriyanto dan Ibu Sri Endah, juga kakak penulis Ryo Ega Comara dan Gogen Priyan Saputra, terimakasih atas segala sesuatu yang kalian berikan dan kalian korbankan baik dalam hal waktu, tenaga maupun materi. Serta kepada Bapak hubertus Hasan,

Drs., M.Si sebagai dosen pembimbing terbaik yang selalu sabar dan telah meluangkan waktunya dalam memberikan pengetahuan mengenai cara dan proses untuk menghasilkan karya tulis ilmiah yang baik dan benar, serta membantu penulis dalam memberikan makna mengenai topik Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D, selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP., MA, dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
4. Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pembelajaran, baik moral maupun materil kepada penulis selama berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya di Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
5. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah membantu dan saling memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk segala kenangan indah yang menyenangkan selama di UNPAR.



6. Sahabat-sahabatku tersayang Nabila Rinjani, Saila Zulfa, Amelia Raissa, Karla Kenina, Marinda, Anshella, Citra Eka, Konny, dan Rantika yang selalu menemani, menghibur dan memberi saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. James L. Perry, Kim & Vandenabeele, Petrovsky dan Ritz, yang telah memudahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang turut membantu, dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Allah SWT akan selalu memberikan rahmat-Nya dan melindungi setiap orang yang begitu banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Agustus 2017

Mifta Lintang Imala

## Daftar Isi

Abstrak.....	i
Abstrack.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
<b>BAB II MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>15</b>

2.1	Pengertian	Pelayanan	
Publik.....			15
2.2	Pengertian Motivasi Pelayanan Publik.....		16
2.3	Teori	Motivasi	Pelayanan
Publik.....			20
2.3.1	Motif	yang	Mendasari
.....			PSM
			20
2.3.2	Dimensi Motivasi Pelayanan Publik .....		24
2.4	Pengertian Kinerja .....		29
2.5	Pengukuran Kinerja Pegawai Negeri Sipil.....		32
2.6	Hubungan Antara Motivasi Pelayanan Publik dengan Kinerja.....		34
2.7	Model Penelitian.....		37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>			<b>38</b>
3.1		Rancangan	
Penelitian.....			38
3.2	Populasi		dan
Sampel.....			38
3.3	Pengukuran.....		40

3.3.1	Variabel	
Penelitian.....		40
3.3.2 Operasionalisasi Variabel.....		41
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data .....		49
3.3.4 Skala Pengukuran .....		51
3.3.5	Reliabilitas dan Validitas	
.....		51
3.3.5.1 Reliabilitas .....		51
3.3.5.2 Validitas .....		54
3.4 Analisis Data .....		57
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM RS BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG.....62</b>		
4.1 Sejarah Singkat RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung .....		62
4.1.1 Visi, Misi, dan Moto RSBSA .....		65
4.1.2 Fasilitas RSBSA .....		66
4.2 Struktur Organisasi .....		70
<b>BAB V MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PERAWAT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG.....71</b>		



6.3.1 Sub-dimensi Komitmen untuk Kepentingan Publik .....	102
6.3.2 Sub-dimensi Komitmen untuk Nilai-Nilai Publik .....	104
6.4 Dimensi Merasa Iba atau Tersentuh .....	107
6.5 Dimensi Kesiediaan untuk Membantu atau Pengorbanan Diri .....	110
6.6 Kinerja Perawat .....	111
6.7 Hubungan Antara Motivasi Pelayanan Publik dengan Kinerja Perawat di RSBSA .....	112
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
7.1 Kesimpulan .....	116
7.2 Saran .....	117
Daftar Pustaka .....	118

### Daftar Tabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Jawaban Responden .....	51

Tabel 3.3 Pedoman Alat Ukur dari Cronbach .....	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 3.6 Tingkat Koefisien Korelasi .....	59
Tabel 4.1 Struktur Organisasi .....	70
Tabel 5.1 Ciri-Ciri Demografi Perawat RSBSA .....	72
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Ketertarikan berpartisipasi untuk Kepentingan Organisasi/RS .....	75
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Ketertarikan berpartisipasi untuk Kepentingan Pribadi .....	76
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Komitmen terhadap Kepentingan Publik .....	78
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Komitmen terhadap Nilai-Nilai Publik.....	80
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Rasa Iba atau Rasa Tersentuh .....	83
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden mengenai dimensi Kesiediaan Membantu atau Pengorbanan Diri .....	85

Tabel 5.8 Tingkat Motivasi Pelayanan Publik Perawat RSBSA Berdasarkan Dimensi .....	88
Tabel 5.9 Kategori Nilai Kinerja .....	90
Tabel 5.10 Hasil Penilaian Kinerja Perawat RSBSA .....	90
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat RSBSA .....	92
Tabel 6.1 Tingkat Koefisien Korelasi .....	113
Tabel 6.2 Hubungan antara Motivasi Pelayanan Publik (X) dengan Kinerja (Y) Perawat RSBSA .....	114

### **Daftar Gambar**

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	37
----------------------------------	----



## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Tabel Induk

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Motivasi pelayanan publik merupakan motif yang secara umum dan unik yang biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik.<sup>1</sup> Motivasi pelayanan publik dapat mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan yang timbul dalam diri seseorang untuk memberikan pelayanan yang di dasarkan untuk memenuhi kepentingan orang lain serta untuk menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan masyarakat.<sup>2</sup> Menurut Kim dan Vandenabeele, motivasi pelayanan publik terbentuk oleh landasan bela rasa pengorbanan diri pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga semakin besar motivasi pelayanan publik dalam diri individu semakin besar pula bela rasa dan rasa pengorbanan untuk memberikan pelayanan demi kesejahteraan masyarakat.<sup>3</sup> Dengan begitu, motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan karena ia dapat menentukan keberhasilan seseorang pekerja dalam pelaksanaan tugas terutama pegawai pemberian pelayanan di sektor publik.

---

<sup>1</sup> Perry, James, L. And Louis Recascino Wisee. *The Motivational Bases of Public Service*. (Public Administration Review 50 May/June 1990) hlm.367-373.

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> Sangmook Kim dan Wouter Vandenabeele, "A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally", dalam International Public Service Motivation Research Conference, Versi 4.0, (Indiana: 2009), hlm.6

Berdasarkan paparan tersebut, dikatakan bahwa konsep motivasi pelayanan publik ditujukan kepada para pegawai publik (PNS) di instansi pemerintahan. Namun pada kenyataannya, tidak semua Pegawai Negeri Sipil (PNS) / pejabat publik yang memiliki motivasi untuk berkontribusi dalam kegiatan pemberian layanan pada konteks *society* secara luas.<sup>4</sup> Maka dari itu, motivasi pelayanan publik pun sangat penting untuk dipahami dan diteliti karena motivasi pelayanan publik berkaitan dengan kinerja. Hal tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Brewer, Perry, dan Wise, “*within the literature on public service motivation (PSM) it is widely assumed that such motivation plays role in individual performance and can serve a way for public organizations to increase their performance*”<sup>5</sup>. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja individu maupun kinerja organisasi. Wright menemukan bahwa individu yang memiliki motivasi yang tinggi untuk melayani masyarakat merasa bahwa pekerjaan mereka adalah sangat penting dan bermakna, oleh karena itu mereka bersedia untuk bekerja lebih keras. Motivasi pelayanan publik tersebut semata-mata menjadi dorongan bagi seorang pegawai publik untuk dapat bekerja semaksimal mungkin. Selain itu, tingkat motivasi publik yang tinggi memberikan bukti situasional bahwa tingkat PSM

---

<sup>4</sup>N. M. V. Loon, *The Role Of Public Service Motivation in Performance: Examining the Potentials and Pitfalls Through an Institutional Approach* (Arnhem: Ipskamp Drukkers, 1986) hlm.26

<sup>5</sup>Brewer, G.A. Employee and Organizational Performance, in J. L. Perry, & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service* (pp. 136-156). (Oxford:Oxford University Press, 2008) hlm. 136-156.

yang tinggi positif mempengaruhi kinerja.<sup>6</sup> Menurut Perry dan Wise menyatakan adanya hubungan antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja karena :

*those individuals who feel a strong drive to contribute to society would put more effort in their work, consequently performing better.<sup>7</sup> Public service motivated employees would perform better because they are highly committed to their job and the goals of the organizations and will therefore be more likely to take an extra step and exert themselves to reach the public mission of the organizations<sup>8</sup>*

Berdasarkan paparan tersebut, PSM dapat membuat orang yang memiliki tekad untuk berkontribusi kepada masyarakat akan lebih berupaya dalam pekerjaannya dan akibatnya adalah menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi. Layanan yang diberikan oleh pegawai akan tampil lebih baik karena mereka sangat berkomitmen terhadap pekerjaan dan tujuan organisasi mereka oleh karena itu mereka akan lebih *extra* dalam mengerahkan diri untuk mencapai misi organisasi publik. Perry dan Wise pun berpendapat bahwa mereka (PNS/pejabat publik) dengan tingkat PSM yang tinggi akan lebih bersedia untuk mengorbankan kepentingan diri mereka dalam bentuk keamanan, gaji dan waktu untuk mencapai tujuan dari pekerjaan mereka.<sup>9</sup> Sebagai salah satu faktor personal yang mempengaruhi kinerja, motivasi dalam hal ini motivasi pelayanan publik atau public service motivation (PSM) sangat diperlukan dan perlu untuk dipahami dan

---

<sup>6</sup>Wright, B. E. The Role of Work Context in Work Motivation: A Public Sector Application of Goal and Social Cognitive Theories. *Journal of publicadministration research and theory*. 14 (4) (2004) hlm.59-78.

<sup>7</sup>Perry, J.L. & Wise, L.R. The motivational bases of public service, *Public Administration Review*, 75(1), (1990) hlm.53-78.

<sup>8</sup>Brewer, G.A. Employee and Organizational Performance, in J. L. Perry, & A. Hondeghem (Eds.), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press. (2008) hlm.136-156

<sup>9</sup>Perry, J.L. & Wise, L.R. The motivational bases of public service, *Public Administration Review*, 75(1), (1990) hlm.53-78.

diteliti karena memegang peranan yang sangat penting untuk pencapaian seorang pekerja dalam pelaksanaan tugas terutama pekerja pemberian pelayanan di sektor publik.

Di Indonesia, Motivasi pelayanan publik nampaknya belum optimal tertanam dalam diri Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil. Hal tersebut ditunjukkan dengan kondisi pelayanan publik yang sampai saat ini masih belum optimal meskipun sudah sering kali dilakukan peningkatan pelayanan. Menurut Ombudsman RI, pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu yang terburuk di ASEAN, salah satu penyebab masih buruknya pelayanan publik di Indonesia adalah motivasi pelayanan pejabat publik yang lebih cenderung berorientasi pada pemenuhan aturan dari pada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>10</sup> Selaras dengan hal itu, menurut Soedarmayanti, penyebab buruknya pelayanan publik di Indonesia terjadi di akibatkan karena motivasi para pegawai dalam bekerja bukanlah untuk mengabdikan sebagai pelayan masyarakat tetapi lebih untuk mencari keuntungan pribadi.<sup>11</sup> Hasil penelitian Antonius Tarigan pun menunjukkan bahwa penelitian terakhir ini yang terkait dengan pelayanan publik berhasil mengidentifikasi sejumlah ‘budaya negatif’ di kinerja kalangan aparat pemerintah yang merugikan kepentingan publik seperti mendahulukan kepentingan pribadi, golongan atau kelompok, termasuk kepentingan atasannya ketimbang kepentingan publik, adanya perilaku malas dalam mengambil inisiatif di luar peraturan, masih kuatnya kecenderungan untuk menunggu petunjuk atasan,

---

<sup>10</sup>Girindawardana, Danang. *Ketua Ombudsman RI: Pelayanan Publik Belum Membanggakan*. Republika. No. 342/II, 21 April 2015, hlm.6

<sup>11</sup>Soedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju (2007). hlm.14.

sikap acuh terhadap keluhan masyarakat, lamban dalam memberikan pelayanan, kurang berminat dalam mensosialisasikan berbagai peraturan kepada masyarakat, dan sebagainya.<sup>12</sup> Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya motivasi pelayanan publik di dalam diri setiap pegawai publik sehingga mempengaruhi kinerja setiap pegawai yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat dan kurang maksimal dalam memenuhi atau melayani kepentingan publik. Salah satu penyebab buruknya pelayanan publik di Indonesia adalah motivasi pelayanan publik yang belum optimal tertanam dalam diri aparatur pemerintah sehingga di Indonesia, pelayanan publik yang diberikan cenderung berorientasi hanya untuk memenuhi aturan atau kepentingan pribadi tanpa memikirkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan di sektor publik yang sampai sekarang ini masih belum optimal.

Sehubungan dengan itu, salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan layanan kepada masyarakat adalah pelayanan publik dalam bidang jasa, khususnya pelayanan di bidang kesehatan. Salah satu organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang responsif dan produktif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu.<sup>13</sup> Mutu pelayanan kesehatan seharusnya menunjuk pada penampilan (*performance*) dari

---

<sup>12</sup>Ir. Antonius Tarigan, M.Si adalah Kasubdit Kelembagaan Kerjasama Pembangunan, Direktorat Kerjasama Pembangunan Sektor dan Daerah, Kantor Meneg PPN/Bappenas, dan saat ini sedang menempuh Program Doktor “Konsentrasi Kebijakan Publik” di Universitas Indonesia-**red**

<sup>13</sup>Wiwik Hendramani, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Asuhan Keperawatan Dalam Pengkajian dan Implementasi Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Bhayangkara Medan Tahun 2008*. (Universitas Sumatera Utara-Fakultas Kesehatan Masyarakat, 2008).

pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang kompleks perlu dikelola secara profesional terhadap sumber daya manusianya.<sup>14</sup> Secara umum disebutkan, makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan maka sempurna pula mutunya.<sup>15</sup> Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan serta harapan pelanggan. Nilai-nilai pelanggan menjadi titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi.

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan baik untuk pengobatan maupun untuk pemulihan kesehatannya. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya/klien. Pelayanan kesehatan yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh tim tenaga kesehatan sesuai kebutuhan pasien. Tenaga kesehatan yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada klien adalah perawat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan atau pelayanan keperawatan di rumah sakit, perawat merupakan garda terdepan untuk tercapainya kepuasan klien terhadap kebutuhan pemulihannya dari kondisi sakit. Perawat merupakan SDM kesehatan terbesar yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa asuhan keperawatan di rumah sakit bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya di rumah sakit, seperti tenaga dokter, paramedis, sanitarian, administrasi dan lainnya. Tenaga perawat mempunyai proporsi tenaga terbesar penunjang pelayanan kesehatan di rumah

---

<sup>14</sup>*Ibid*

<sup>15</sup>Azwar A, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. (Jakarta : PT. Bima Rupa Aksara, 1995).

sakit.<sup>16</sup> Huber menyatakan bahwa 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan.<sup>17</sup> Apalagi keterlibatan perawat terhadap pemberian ASKEP berlangsung secara berkesinambungan selama 24 jam dalam sehari dan merupakan kontak pertama dengan penerima pelayanan kesehatan.<sup>18</sup> Saat ini, kinerja pelayanan keperawatan di rumah sakit menjadi sorotan masyarakat karena seperti yang kita ketahui bersama bahwa pelayanan keperawatan sangatlah diperlukan oleh semua lapisan masyarakat, terutama pada kondisi saat ini pemerintah telah memprioritaskan kesehatan warga negaranya melalui beberapa jaminan sosial dan kesehatan seperti BPJS, Kartu Indonesia Sehat, dan Askes, maka dengan demikian diharapkan warga mendapatkan kemudahan atas akses pelayanan kesehatan maupun pelayanan keperawatan.

Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih yang beralamatkan di Jalan Mochammad Toha No.36 Bandung merupakan salah satu rumah sakit “Kepolisian Republik Indonesia” yang memiliki tugas pokok untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi anggota POLRI, keluarga serta masyarakat umum (Profil Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung). Dalam menjalankan tugas pokoknya untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi anggota POLRI, keluarga serta masyarakat umum, pegawai yang bekerja dalam pelayanan publik khususnya pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung pasti

---

<sup>16</sup>Lili Nur Indah Sari, 25 Juni 2015 Pukul 07.17 WIB ([http://m.kompasiana.com/lilinurindahsari/lima-alasan-utama-yang-melandasi-pentingnya-profesionalitas-manajemen-keperawatan-di-rumah-sakit-untuk-meningkatkan-mutu-layanan-kesehatan\\_550eda02813311be2cbc6787](http://m.kompasiana.com/lilinurindahsari/lima-alasan-utama-yang-melandasi-pentingnya-profesionalitas-manajemen-keperawatan-di-rumah-sakit-untuk-meningkatkan-mutu-layanan-kesehatan_550eda02813311be2cbc6787)) Di akses pada tanggal 09 September 2016 pukul 12.41 WIB

<sup>17</sup>Huber, D.L. *Leadership and Nursing Care Management*. Philadelphia, Pennsylvania. (2000)

<sup>18</sup>Hamid, A.Y. *Pengenalan konsep komite keperawatan dan kedudukannya di dalam rumah sakit jiwa*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 2.(2). (2001)



akan memiliki motivasi berbeda dibandingkan dengan pegawai di rumah sakit yang lainnya, hal itu dikarenakan pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung dihadapkan pada situasi untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang mayoritas berasal dari keluarga POLRI yang biaya perawatannya sudah ditanggung oleh pihak rumah sakit/pemerintah, sehingga celah pegawai untuk mendapatkan profit atau keuntungan pribadi sangatlah minim.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diharapkan perawat RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi dan kinerja yang baik yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan atau keuntungan pribadi dan organisasi semata tetapi lebih di dasarkan untuk pemenuhan kepentingan pasien yang memerlukan pelayanan dengan ketulusan, rasa iba, serta kesediaan untuk berkorban memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan temuan peneliti dalam observasi dan hasil wawancara dengan perawat dan pihak keluarga pasien, fakta dilapangan masih saja ditemui persoalan yang kerap muncul di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung, diantaranya sebagai berikut :

1. Kurangnya kesiapan perawat untuk berkorban dalam hal tenaga dan waktu untuk melayani pasien diluar jam kerja yang telah ditentukan, seperti yang diungkapkan oleh perawat berikut ini :

*Rumah saya di Padalarang mba, jadi kalau ada pasien atau keluarga pasien yang masih “nyuruh-nyuruh” (menyuruh/meminta bantuan) saya pas jam kerja saya udah selesai, kadang saya suka dongkol sih.. apalagi kalau habis jam kerjanya itu jam 8 malem.. soalnya saya*

*bawaannya pengen buru-buru pulang kerumah suka ngantuk dijalan kalau kemalaman.*<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara di atas, terlihat bahwa masih kurangnya dimensi pengorbanan diri/*self-sacrife* didalam diri perawat, yang mana masih kurangnya keikhlasan seorang perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan kata lain masih kurangnya kesadaran moral yang tulus untuk membantu pasien.

2. Selain itu, sebagian perawat masih saja berusaha memaksimalkan keuntungan pribadi yang dalam hal ini adalah perawat senang jika diberikan insentif atau hadiah, hal itu dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Endah selaku keluarga pasien yang mengatakan:

*Biasanya kalo saya akan berkunjung menjenguk pasien saya pasti menyempatkan membeli kue untuk perawat yang sedang jaga di lantai tersebut. Saya melakukan itu agar saat berkunjung kesini tidak dipersulit jam besuknya dan agar tidak dijutekin, terus juga agar saudara saya lebih diperhatikan perawatannya.*<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara di atas, terlihat bahwa di dalam diri perawat adanya dimensi ketertarikan pada kepentingan publik / *attraction to public participation* yang lebih mengarah pada kepentingan kekuasaan atau keuntungan pribadi tanpa memikirkan pelayanan kepada masyarakat. Perawat dalam memberikan pelayanan kemungkinan masih di dasarkan untuk memenuhi keuntungan pribadi sehingga

---

<sup>19</sup>Hasil wawancara dengan Mas Adhi salah satu perawat RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

<sup>20</sup>Hasil wawancara dengan Sri Endah salah satu keluarga pasien RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

perawat cenderung rela membantu jika sebelumnya diberikan imbalan tertentu.

3. Sebagian perawat masih lamban dalam memberikan respon dan bantuan terhadap pasien maupun keluarga pasien. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan ibu Sulastri selaku keluarga pasien yang mengatakan :

*waktu jam 10.00 pagi saya kan samperin perawat yang jaga di lantai 3, terus saya minta perawat untuk mengecek dan mengganti infus anak saya karna sudah mau habis, tapi setelah saya kembali ke ruangan anak saya, perawatnya lama sekali datangnya padahal infusnya sudah hampir kering. Kemudian saya kembali menyusul ke ruang perawat di lantai 3 tersebut, disana hanya ada satu orang perawat dan saat saya menjelaskan kembali mengenai infusan yang sudah hampir kering, perawat tersebut hanya menjawab “iya bu yang bagian ganti infusnya sedang kebawah” dan kemudian dia malah asyik bermain gadget.*

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih ada persoalan mengenai kinerja perawat yang kurang maksimal dalam memenuhi kepentingan umum atau kepentingan yang dilayani.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam observasi dan hasil wawancara tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa motivasi pelayanan publik di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien. Motivasi pelayanan publik salah satu faktor yang menentukan kinerja pegawai dan salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan yang bermutu. Motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh perawat RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung masih belum menunjukkan motif yang seharusnya. Oleh

karena itu, Kim & Vandenabeele untuk mengukur motivasi pelayanan publik dapat menggunakan empat dimensi yaitu ketertarikan terhadap partisipasi publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, bela rasa dan kesediaan membantu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kerangka teori yang dikemukakan oleh Kim & Vandenabeele maka pertanyaan penelitiannya dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat motivasi pelayanan publik perawat Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung di dasarkan pada dimensi *attraction to public participation, commitment to public values, compassion*, atau *self-sacrifice* ?
2. Bagaimana tingkat kinerja perawat Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung ?
3. Apakah terdapat hubungan antara tingkat motivasi pelayanan publik dengan tingkat kinerja ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat motivasi pelayanan publik perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung berdasarkan pada dimensi *attraction to public participation, commitment to public values, compassion*, dan *self-sacrifice*.
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kinerja perawat Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

3. Untuk menguji hubungan antaratingkat motivasi pelayanan publik dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Secara praktis, penelitian ini agar dapat memberikan masukan terhadap rumah sakit agar lebih meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan motivasi pelayanan publik yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka akan disajikan sistematika penelitian yang merupakan garis besar dari penelitian ini. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah penelitian dan alasan pemilihan topik penelitian, serta penjelasan mengenai tujuan dan kegunaan dari penelitian ini.

Bab II :

Dalam bab ini disajikan tentang teori-teori relevan yang mendukung penyusunan penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan

penelitian yang dirumuskan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai konsep tentang pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung yang mencakup pengertian pelayanan publik, pengertian motivasi pelayanan publik, motif yang mendasari PSM, teori motivasi pelayanan publik, pengertian kinerja, pengukuran kinerja pegawai negeri sipil, hubungan antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja dan model penelitian.

Bab III :

Metode penelitian menjelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran variabel penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, reliabilitas dan validitas, pengolahan dan analisis data.

Bab IV :

Bagian ini berupa profil dari Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Bab V :

Bagian ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasannya, yaitu meliputi data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

Bab VI :

Bagian ini merupakan pembahasan dan analisis dari hasil penelitian.

Bab VII :

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang disampaikan bagi pihak-pihak terkait serta bagi penelitian selanjutnya.