

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan medis yang bermutu, aman, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Mutu pelayanan klinis menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien, efektivitas pengobatan, serta kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.

Menurut World Health Organization (WHO), keselamatan pasien merupakan salah satu isu utama dalam sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia. WHO melaporkan bahwa sekitar satu dari sepuluh pasien mengalami kejadian yang tidak diinginkan selama menerima pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Sebagian besar kejadian tersebut sebenarnya dapat dicegah melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sistem manajemen rumah sakit yang baik, serta keterlibatan tenaga kesehatan dalam penerapan standar keselamatan pasien (WHO, 2021).

Secara global, peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi fokus utama sistem kesehatan di berbagai negara. WHO menekankan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien, dan merata. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia kesehatan yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit terus dilakukan melalui penerapan standar akreditasi rumah sakit serta program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menegaskan bahwa rumah sakit wajib menerapkan sistem manajemen mutu yang berorientasi pada keselamatan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (Kemenkes RI, 2022).

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi mutu pelayanan klinis adalah keterlibatan tenaga kesehatan dalam pekerjaan atau yang dikenal dengan istilah work engagement. Work engagement merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai dengan semangat kerja

(vigor), dedikasi terhadap pekerjaan (dedication), serta keterlibatan penuh dalam pekerjaan (absorption) (Schaufeli & Bakker, 2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Bakker dan Albrecht (2020) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki tingkat engagement tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, lebih patuh terhadap prosedur pelayanan kesehatan, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien.

Selain faktor individu, keterlibatan tenaga medis juga dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti dukungan manajemen, kepemimpinan klinis, budaya keselamatan pasien, serta lingkungan kerja yang mendukung. Dukungan organisasi yang baik dapat meningkatkan motivasi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas profesionalnya (Saks, 2021).

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan We Want dan We Need untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi keterlibatan tenaga medis. Konsep We Want menggambarkan motivasi intrinsik tenaga medis dalam menjalankan tugas profesionalnya, seperti otonomi profesional, makna kerja, serta pengembangan kompetensi. Sementara itu, We Need menggambarkan dukungan organisasi yang diberikan oleh rumah sakit kepada tenaga medis seperti kepemimpinan klinis, dukungan manajemen, serta kebijakan yang mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Keterlibatan tenaga medis yang optimal diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan klinis di rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui hubungan antara faktor motivasi intrinsik dan dukungan organisasi dengan engagement tenaga medis serta kaitannya dengan mutu pelayanan klinis.

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kota Medan dan sekitarnya. Rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan medis dan klinis yang melibatkan tenaga medis profesional seperti dokter spesialis dan dokter umum yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pasien.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, RSU Muhammadiyah Sumatera Utara juga berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui penerapan standar pelayanan klinis serta program peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Keterlibatan tenaga medis dalam menjalankan pelayanan klinis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Namun demikian, dalam praktik pelayanan rumah sakit, termasuk di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara, masih dijumpai berbagai tantangan terkait optimalisasi engagement profesional medis. Tantangan tersebut dapat berupa keterbatasan partisipasi tenaga medis dalam kegiatan peningkatan mutu, perbedaan persepsi antara manajemen rumah sakit dan tenaga medis terhadap kebijakan klinis, serta kebutuhan akan dukungan organisasi dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas implementasi program *quality improvement* serta berdampak pada pencapaian indikator mutu pelayanan klinis (Supriyanto & Ernawaty, 2019).

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat engagement profesional medis adalah adanya kesenjangan antara harapan manajemen rumah sakit dan kebutuhan profesional medis dalam praktik klinis sehari-hari. Manajemen rumah sakit memiliki tuntutan untuk mencapai target mutu pelayanan, memenuhi standar akreditasi, serta memastikan efisiensi dan keberlanjutan organisasi. Di sisi lain, profesional medis membutuhkan otonomi klinis, dukungan manajerial, lingkungan kerja yang kondusif, penghargaan terhadap profesionalisme, serta kesempatan pengembangan kompetensi klinis. Ketidaksinkronan antara kedua kepentingan tersebut dapat berdampak pada menurunnya motivasi dan keterlibatan kerja profesional medis (Saks, 2021; Shanafelt et al., 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa work engagement memiliki hubungan dengan kinerja tenaga kesehatan serta kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Bakker dan Albrecht (2020) menunjukkan bahwa tingkat engagement yang tinggi berhubungan dengan peningkatan kinerja individu. Penelitian Saks (2021) juga menemukan bahwa dukungan organisasi memiliki hubungan dengan keterlibatan kerja karyawan. Sementara itu, penelitian Kim dan Park (2022) menunjukkan bahwa engagement tenaga kesehatan berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada hubungan antara engagement dengan kinerja atau kepuasan kerja tenaga kesehatan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji faktor motivasi intrinsik tenaga medis (*We Want*) dan dukungan organisasi (*We Need*) sebagai faktor yang berhubungan dengan engagement profesional medis serta kaitannya dengan mutu pelayanan klinis di rumah sakit masih terbatas, khususnya pada konteks rumah sakit di Indonesia.

Selain itu, penelitian yang mengkaji hubungan antara variabel *We Want*, *We Need*, engagement profesional medis, dan mutu pelayanan klinis secara bersamaan pada tenaga medis

di rumah sakit juga masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis hubungan antara We Want dan We Need dengan engagement profesional medis serta kaitannya dengan mutu pelayanan klinis pada tenaga medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan We Want dan We Need dengan Engagement Profesional Medis serta Mutu Pelayanan Klinis pada Tenaga Medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan antara We Want dengan Engagement Profesional Medis pada tenaga medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara?
2. Apakah terdapat hubungan antara We Need dengan Engagement Profesional Medis pada tenaga medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara?
3. Apakah terdapat hubungan antara Engagement Profesional Medis dengan Mutu Pelayanan Klinis pada tenaga medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan We Want dan We Need dengan Engagement Profesional Medis serta Mutu Pelayanan Klinis pada tenaga medis di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan antara We Want dengan Engagement Profesional Medis.
2. Mengetahui hubungan antara We Need dengan Engagement Profesional Medis.
3. Mengetahui hubungan antara Engagement Profesional Medis dengan Mutu Pelayanan Klinis.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya keterlibatan tenaga medis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas.

2. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara dalam meningkatkan mutu pelayanan klinis melalui peningkatan keterlibatan tenaga medis serta dukungan organisasi terhadap tenaga medis.

3. Bagi Institusi Pendidikan dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi institusi pendidikan serta peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai engagement tenaga kesehatan, dukungan organisasi, dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Bakker & Albrecht	2020	<i>Work Engagement and Employee Performance</i>	<i>Work engagement</i> memiliki hubungan positif dengan kinerja dan kualitas pelayanan
2	Saks	2021	Employee Engagement and Organizational Support	Dukungan organisasi meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan
3	Kim & Park	2022	Work Engagement Among Healthcare Workers	Engagement tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kesehatan
4	Rahman	2023	Work Environment and Nurse Engagement	Lingkungan kerja yang baik meningkatkan engagement tenaga Kesehatan
5	Prasetyo	2024	Organizational Support and Healthcare Quality	Dukungan organisasi berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan