

## 1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan dan berperan dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien, pasien sebagai konsumen memiliki pengharapan yang tinggi untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dan puas atas pelayanan yang diberikan (Purnama *et al.*, 2011). Rumah sakit dituntut untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan terbaiknya (Thio, 2001). Dalam peningkatan kualitas pelayanannya Sumber Daya Manusia memiliki peran penting terciptanya pelayanan terbaik di rumah sakit, dan salah satunya adalah perawat. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kompetensi yang dimilikinya kepada pasien sehingga pasien merasa puas, nyaman dan aman, yang pada akhirnya menjadi keberhasilan rumah sakit. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bedarkar *et al.* (2014), Sumber daya manusia memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasinya dan keberhasilan rumah sakit tak lepas dari peran serta kinerja perawat. Perawat adalah salah satu ujung tombak pemberi jasa pelayanan kesehatan, dalam menjalankan tugasnya perawat perlu diberikan suatu pelatihan dalam upaya meningkatkan kompetensinya sehingga perawat mampu memberikan kualitas pelayanan terbaiknya, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat merupakan nilai dari baik dan buruknya pelayanan rumah sakit (Bancin, 2019). Senada dengan hal itu menurut Nursalam (2015) kompetensi perawat bukan hanya terkait pengetahuannya dalam metodologi saja, namun sikap, keyakinan dan nilai seorang perawat tercermin dari penampilannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kunci kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ialah meningkatkan kompetensi para perawatnya salah satu cara meningkatkan kinerja perawat adalah dengan mengadakan pelatihan. Hal ini senada dengan hasil penelitian Garaika (2020) yang mengemukakan variabel pelatihan dan kompetensi dapat meningkatkan kinerja perawat melalui pengembangan karir, pendidikan dan juga pelatihan. Selanjutnya menurut Afidatul (2019) kinerja perawat dapat diukur dari kompetensi dan motivasi yang ada pada diri setiap perawat, ia juga menjelaskan bahwa motivasi mempunyai peran penting sebagai penggerak untuk mendorong efektivitas kinerja perawat. Oleh sebab itu motivasi merupakan variabel yang tak kalah penting dan perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak rumah sakit.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji terkait Motivasi, Pelatihan, Kompetensi dan masing-masing mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja perawat yaitu penelitian Hee *et al.* (2016); Dwiyanti *et al.* (2016); Susilowati *et al.* (2020); Indriani (2018); Efanti *et al.* (2018) namun sayangnya beberapa penelitian tersebut masih belum banyak yang melakukan penelitian mengenai kompetensi perawat sebagai variabel *intervening* atau pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel kompetensi perawat. Padahal kompetensi perawat sebagai variabel *intervening* memiliki pengaruh positif terhadap variabel Motivasi, Pelatihan dan Kinerja Perawat, oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mendalam tentang pengaruh antara motivasi kerja, Pelatihan secara langsung terhadap

kinerja perawat, serta pengaruh secara tidak langsung melalui kompetensi perawat sebagai variabel *intervening* di Rumah Sakit Mitra Kemayoran.