

INTISARI

Latar Belakang: Motivasi kerja tenaga medis dan tenaga kesehatan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Semakin termotivasi tenaga medis dan tenaga kesehatan untuk mau berperan ekstra, maka akan semakin baik pula kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Perilaku peran ekstra atau *go the extra mile* yang dilakukan tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor. *Go the extra mile* merupakan kesediaan seseorang untuk mengambil peran lebih atau upaya ekstra dalam melakukan sesuatu diluar panggilan tugasnya.

Tujuan: Mengeksplorasi faktor-faktor yang mendorong tenaga medis dan tenaga kesehatan untuk *go the extra mile* di rumah sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan *systematic review* dengan pencarian artikel ilmiah dilakukan pada 5 *database* jurnal, yaitu *PubMed*, *Scopus*, *Science Direct*, *EBSCO* dan *PMC*. Proses pencatatan hasil seleksi artikel penelitian digambarkan dalam diagram alir *PRISMA*. Artikel akan ditelaah secara kritis untuk menilai kualitasnya dengan *Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) 2018*. Artikel terpilih akan diekstraksi dan disintesis datanya.

Hasil: Jumlah artikel terinklusi dalam tinjauan sistematis ini sebesar 51 artikel. Setelah telaah kritis, semua artikel bernilai >85% yang merefleksikan kualitas artikel baik dan layak. Berdasarkan teori motivasi Herzberg, faktor intrinsik yang paling berpengaruh yaitu tanggung jawab (*responsibility*), sedangkan faktor ekstrinsik yang paling berpengaruh yaitu hubungan interpersonal (*interpersonal relationships*). Partisipan yang terlibat yaitu tenaga medis dan tenaga kesehatan. Jenis kepemilikan rumah sakit tidak berkaitan dengan motivasi profesional kesehatan dalam melakukan perilaku ekstra. Usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan serta pengalaman kerja tenaga medis dan tenaga kesehatan saling berkaitan dengan faktor intrinsik dan ekstrinsik motivasi. Selain itu, iklim organisasi rumah sakit, konflik peran pada suatu profesi serta karakteristik individu dapat mempengaruhi motivasi tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam melakukan perilaku peran ekstra. Melalui ciri kepribadian *Big Five*, *conscientiousness* merupakan ciri kepribadian yang bersedia melakukan perilaku peran ekstra (*go the extra mile*) di rumah sakit.

Kesimpulan: Tinjauan sistematis ini mengungkapkan bahwa teori motivasi Herzberg yang terdiri dari faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik yang terinternalisasi dengan baik memiliki dampak pada motivasi tenaga medis dan tenaga kesehatan untuk melakukan perilaku peran ekstra (*go the extra mile*). Pemangku kebijakan dan manajer hendaknya dapat memfasilitasi komunikasi antara tenaga medis dan tenaga kesehatan dengan manajemen, menyediakan kesempatan pendidikan dan pengembangan karier, menciptakan lingkungan kerja yang baik dan keamanan kerja, sebagai strategi sumber daya manusia rumah sakit yang berupaya meningkatkan dan mempertahankan motivasi untuk berperan ekstra di rumah sakit.

Kata kunci: profesional kesehatan, pekerja kesehatan, rumah sakit, *go the extra mile*, *extra-role behaviour*, *loyalty*, *engagement*, faktor motivasi, iklim organisasi, konflik peran, ciri-ciri kepribadian, tinjauan sistematis.

ABSTRACT

Background: The work motivation of health professionals and health workers is an important aspect that impacts the quality of hospital services. The more motivated healthcare professionals are, the better the quality of healthcare service delivery. The behaviour of health professionals and health workers in providing services is influenced by various factors. Go the extra mile is a person's willingness to take on a greater role or make extra efforts to do something beyond their call of duty.

Objective: To explore the motivation factor that encourage health professionals and health workers to go the extra mile in hospital.

Methods: This study uses a systematic review with a search for scientific articles conducted in 5 databases, namely PubMed, Scopus, Science Direct, EBSCO and PMC. PRISMA flowchart 2020 was used to record the selection process of research articles. The critical appraisal was conducted using Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) 2018. Data was then extracted, synthesized and presented.

Results: Fifty one articles were included in this current review. All articles scored >85% upon critical appraisal which reflected sufficient quality of evidence. Based on Herzberg's motivation theory, the most influential intrinsic factor is responsibility, while the most influential extrinsic factor is interpersonal relationships. The participant involved were health professionals and health workers. The type of hospital ownership was not related to the motivation to engage in extra-role behavior. Age, gender, marital status, education level and work experience were interrelated with intrinsic and extrinsic motivational factors. In addition, the organizational climate of the hospital, role conflict in a profession and individual characteristics can influence the motivation to engage in extra-role behavior. In this study, conscientiousness is one of the Big Five personality traits that is willing to engage in extra-role behavior (go the extra mile) in the hospital.

Conclusion: This systematic review reveals that Herzberg's motivational theory consisting of intrinsic and extrinsic factors that are well internalized has an impact on the motivation of health professionals and health workers to perform extra-role behavior (go the extra mile). Policy makers and managers should be able to facilitate communication between health professionals and health workers with hospital management, provide educational and career development opportunities, create a good working environment and job security. These actions act as hospital human resource strategy to increase and maintain motivation to perform the extra-role behavior (go the extra mile) in the hospital.

Keywords: health professional, health worker, hospital, go the extra mile, extra-role behaviour, loyalty, engagement, motivation factor, organization climate, role conflict, personality traits, systematic review.