

MOTIVASI, DIKLAT, DAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN

Rounald Romieza dan Seno Andri

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Motivation, Training, and Performance of Health Services. Penelitian aims to analyze the influence of motivation and performance of education and training for nurses in health care at the General Hospital Dr. Pratomo Rokan Hilir partially and simultaneously. This study uses a quantitative method in which sampling method using Slovin thus obtained a sample of 48 respondents. The results showed that the motivation is considered to be good, but not optimal as expected as indicators of physiological needs is still the employees who rate low. Likewise, the need for esteem is considered an employee has not reached what to expect employees to be motivated. While education and employee training is considered to be quite good, but this is not in accordance with what is expected to be targeted because the employee can use the outcomes of education and training on the job so that the job more effectively.

Abstrak: Motivasi, Diklat, dan Kinerja Pelayanan Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat dalam pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomo Rokan Hilir secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana yang pengambilan sampel memakai metode Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 48 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dinilai sudah baik, tapi belum optimal seperti yang diharapkan seperti indikator kebutuhan fisiologis masih adanya pegawai yang menilai rendah. Demikian juga dengan kebutuhan *esteem* yang dinilai pegawai belum mencapai apa yang diharapkan pegawai untuk dijadikan motivasi. Sementara pendidikan dan pelatihan kerja pegawai dinilai sudah cukup baik, namun hal ini belum sesuai dengan apa yang ditargetkan karena yang diharapkan adalah pegawai dapat menggunakan hasil pendidikan dan pelatihan dalam pekerjaan sehingga hasil pekerjaan lebih efektif.

Kata Kunci: motivasi, pendidikan dan pelatihan, kinerja pegawai, pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Agar kinerja bawahan dapat lebih meningkat, maka dibutuhkan motivasi dari pimpinan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan pegawai yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Dengan motivasi diharapkan setiap pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Selain motivasi, untuk meningkatkan kinerja pegawai, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan proses belajar mengajar dengan mempergunakan teknik dan metode tertentu guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja pegawai. Pen-

didikan dan pelatihan (*training*) ini merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomo merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir. Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Dr. Pratomo memperhatikan kinerja perawat karena perawat merupakan petugas medis yang melakukan tindakan pertama terhadap pasien. Keberadaan RSUD Dr. Pratomo memiliki visi dan misi adapun visi adalah tercapainya masyarakat sehat menuju terwujudnya kabupaten sehat. Misinya adalah mengerahkan pembangunan berwawasan kesehatan wilayah kerja, mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat kerja, dan memelihara dan meningkatkan mutu pemerataan.

Pengetahuan perawat sangat dibutuhkan

dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan pengetahuan yang dimiliki perawat, maka pasien yang dirawat dapat dilakukan tindakan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki pegawai. Dari tindakan yang dilakukan perawat, pasien merasa telah mendapat pertolongan pertama meskipun tindakan selanjutnya akan dilayani oleh dokter. Peningkatan pengetahuan perawat dapat diberikan langsung oleh pimpinan atau manager rumah sakit. Pengetahuan perawat dapat meningkat melalui pengalaman kerja. Semakin lama seorang perawat bekerja, maka semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki untuk melakukan tindakan keperawatan.

Pengalaman kerja yang dimiliki perawat dengan kondisi menangani berbagai kondisi pasien dan berbagai penyakit yang berbeda-beda dapat meningkatkan pengetahuan sehingga kinerja perawat dapat meningkat. Dengan demikian, pengalaman kerja dapat mempengaruhi kinerja perawat. Selain pengalaman kerja, pendidikan dan pelatihan perlu diberikan kepada perawat agar pengetahuan perawat dapat meningkat. Ilmu kesehatan terus berkembang. Maka dari itu, disadari perlunya pendidikan dan pelatihan pada perawat agar perawat dapat mengembangkan diri dengan pengetahuan dan ilmu baru di bidang medis.

Pengukuran kinerja rumah sakit pada umumnya sama dengan pengukuran kinerja perusahaan lainnya. Pengukuran kinerja dapat berupa kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pelanggan, dan juga kepuasan karyawan sebagai pemberi pelayanan atau jasa. Kinerja rumah sakit dapat dikatakan baik apabila pasien yang dirawat dapat sembuh, pada saat sakit kembali memilih rumah sakit ini sebagai tempat berobat.

Hubungan antara pengalaman kerja terhadap kinerja perawat sangat erat. Dari pengalaman kerja yang dimiliki perawat, diharapkan kinerja perawat dapat ditingkatkan. Demikian pendidikan dan pelatihan dapat menunjang peningkatan kinerja pegawai. Upaya untuk memperbaiki mutu dan kinerja pelayanan klinis pada umumnya dimulai oleh perawat melalui berbagai bentuk kegiatan, seperti gugus kendali mutu, penerapan standar keperawatan, pen-

dekatan-pendekatan pemecahan masalah, maupun audit keperawatan. Upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia diawali dengan uji coba penerapan gugus kendali mutu di rumah sakit. Perkembangan selanjutnya tercermin dari penerapan berbagai pendekatan perbaikan mutu yang dimulai dengan pelatihan dan penerapan gugus kendali mutu. Total Quality Management (TQM) mulai diterapkan baik di rumah sakit maupun dinas kesehatan, dilanjutkan dengan penerapan jaminan mutu dan akreditasi.

Agar pegawai memiliki motivasi dalam bekerja, maka berbagai usaha dilakukan manajemen RSUD Dr. Pratomy Rokan Hilir. Salah satunya dengan memberikan insentif. Insentif yang diberikan kepada pegawai terdiri dari dua jenis, yaitu insentif dalam material dan insentif dalam non material. Insentif dalam bentuk material terdiri dari tunjangan dan gaji ke-13, sedangkan insentif dalam bentuk non material terdiri dari pensiun, asuransi, tunjangan pakaian, pemberian cuti dan lain sebagainya. Meskipun telah diberikan berbagai motivasi kepada pegawai, namun pegawai belum optimal dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja pegawai belum dapat optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh motivasi dan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat dalam pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomy Rokan Hilir baik secara simultan maupun secara parsial.

METODE

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkrit dan terperinci. Alasan mengapa teknik analisis data ini yang digunakan karena kemampuannya untuk menggali informasi secara luas, terperinci dan mendalam mengenai fenomena sosial tertentu dan dipertegas dengan hasil analisis secara statistik, terutama yang berkaitan dengan variabel yang diteliti yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomy Rokan Hilir. Kemudian untuk

mendapatkan hasil data dari variabel tersebut, penulis mentransformasikan dari data kualitatif di kuesioner yang disebarkan kepada konsumen menjadi data kualitatif, dengan memberikan skor atau bobot nilai pada kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah diadakan pengumpulan data dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada perawat, maka data yang berhasil diperoleh mengenai hasil kuisisioner sehubungan dengan pengaruh motivasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat pada RSUD DR. Pratomo Rokan Hilir diolah menggunakan rumus statistik, yaitu dengan memakai analisis regresi berganda. Seluruh data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 for windows.

Dari hasil penelitian diketahui besarnya koefisien korelasi dari tingkat kinerja perawat dipengaruhi pendidikan dan pelatihan sebesar 0,791 dan motivasi sebesar 0,853. Dengan demikian, sekecil apapun perubahan pendidikan dan pelatihan, motivasi akan mempengaruhi tingkat kinerja perawat. Untuk mengetahui besar korelasi dari penelitian ini, maka disajikan tabel perhitungan korelasi (R) diperoleh nilai R sebesar 0,897 yang menunjukkan adanya hubungan linear positif antara motivasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr. Pratomo Rokan Hilir. Sedangkan nilai R square sebesar 0,805 atau sebesar 80,05% yang berarti terdapat pengaruh motivasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat pada RSUD DR. Pratomo Rokan Hilir. Sedangkan sisanya sebesar 19,95% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui pengaruh motivasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat, maka digunakan suatu model statistik, yaitu ANOVA (*Analisis of Variance*) dari model regresi berganda. Uji F digunakan untuk menguji secara bersama-sama dari tiap variabel. Dari table F diperoleh nilai F untuk $n = 48$ dan $k = 3$. $F_{0,05}^A(3 : 48) = 5,71$. Dari hasil pengujian diketahui perhitungan regresi diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,626 dengan tingkat signifikan

0,000 dengan (a) 5% dan F_{table} senilai 5,71. Hal ini menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($60,626 > 5,71$). Artinya secara bersamaan, variabel pendidikan dan pelatihan, motivasi, budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

Untuk melakukan pengujian hipotesis secara parial, dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel pendidikan dan pelatihan sebesar 1,267, dan motivasi sebesar 2,214. Berdasarkan t_{tabel} dapat diketahui dengan jumlah sampel sebanyak 48 dan tingkat kepercayaan 0,05 maka diperoleh nilai sebesar 2,03.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa :

- Pendidikan dan pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja perawat karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,267 < 2,03$).
- Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,214 > 2,03$).

Penggunaan analisis regresi berganda ini dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel motivasi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan perhitungan dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan dari analisis ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,064 + 0,116x_1 + 0,291x_2 + \epsilon$$

Artinya:

1. $p_0 = 1,064$, merupakan nilai minimal kinerja perawat apabila faktor motivasi, pendidikan dan pelatihan (variabel bebas) bernilai konstan (0).
2. $p_1 = 0,116$, artinya apabila terjadi perubahan variabel pendidikan dan pelatihan dengan asumsi variabel motivasi adalah tetap maka tingkat kinerja perawat akan berubah sebesar 0,116 satuan.
3. $p_2 = 0,291$, artinya apabila terjadi perubahan variabel motivasi dengan asumsi variabel pendidikan dan pelatihan adalah tetap maka kinerja perawat akan berubah sebesar 0,291 satuan.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap regresi di atas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Hipotesis pertama dapat diterima karena motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat karena nilai t hitung $> t$ table ($2,214 > 2,03$).
2. Hipotesis kedua tidak dapat diterima karena pendidikan dan pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja perawat karena nilai t hitung $< t$ table ($1,267 < 2,03$). Hipotesis ketiga dapat diterima karena budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat karena nilai t hitung $> t$ table ($2,832 > 2,03$).

SIMPULAN

Motivasi pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomy Rokan Hilir dinilai sudah baik, tapi belum optimal seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari indikator kebutuhan fisiologis masih adanya pegawai yang menilai rendah, demikian juga dengan kebutuhan “*esteem*” yang dinilai pegawai belum mencapai apa yang diharapkan pegawai untuk dijadikan motivasi. Pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai dinilai sudah cukup baik, namun hal ini belum sesuai dengan apa yang ditargetkan karena yang diharapkan adalah pegawai dapat menggunakan hasil pendidikan dan pelatihan dalam pekerjaan sehingga hasil pekerjaan lebih efektif. Kinerja pegawai dinilai baik, namun belum maksimal. Indikator absensi masih dinilai tinggi di mana masih banyak pegawai yang absen tanpa ada kejelasan. Demikian juga dengan indikator kepedulian terhadap visi dan misi tidak ada upaya pegawai untuk mencapainya kecuali ada perintah dari atasan.

DAFTAR RUJUKAN

- Assauri, Sofyan. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dharma, Agus. 2004. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: CV. Rajawali
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE
- Isyandi, B., 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: Unri Press
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Mokijat. 2007. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Mandar Maju
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Nasution, Mulia. 2007. *Manajemen Personalia: Aplikasi dalam Perusahaan*, Jakarta: Penerbit Djambatan
- Niti semito, Alex S., 2002. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Siagian Sondang P., 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sudamanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada