
**Incentives and Work Motivation with Quality Nursing Services
in Puskesmas Bangetayu Semarang**

Achmad Syaifudin¹, Satria Yosi Hernawan², Ni Nyoman M Adhinata³
^{1,2,3}Stikes Karya Husada Semarang
Email: achmad.yahoed@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services in Puskesmas and hospitals is the final product of complex interactions and dependencies between various components or aspects of service. Nursing service quality is a condition that can describe the level of perfection of a display of nursing service products that are provided bio-psycho-social-spiritual to sick and healthy individuals which are carried out based on established nursing care standards to suit customer desires. The Purpose of this study to analyze the relationship between incentives and work motivation with the quality of nurse services at the Bangetayu Public Health Center in Semarang. Type of this research is a quantitative study with the approach method used is cross sectional. Sampling by random sampling technique, obtained 41 respondents. Data collection using questionnaire instruments incentives, motivation and quality of nursing services. Research data were analyzed using chi square test. The results showed that the provision of incentives was largely satisfying (61%), the motivation of nurses was mostly positive (51.2%), and the quality of nursing services was mostly good (43.9%). The conclusion from this study shows that there is a relationship between providing incentives with the quality of nurse services at the Puskesmas Bangetayu Semarang p value (0.003) and there is a relationship between work motivation and the quality of nurse services at the Puskesmas Bangetayu Semarang p value (0.008).

Keywords: *Incentives, Work Motivation, Quality Of Nurse Services*

**Pemberian Insentif dan Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Perawat
di Puskesmas Bangetayu Semarang**

Achmad Syaifudin¹, Satria Yosi Hernawan², Ni Nyoman M Adhinata³
^{1,2,3}Stikes Karya Husada Semarang
Email: achmad.yahoed@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Mutu pelayanan keperawatan merupakan keadaan yang dapat menggambarkan tingkat kesempurnaan suatu tampilan dari produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara bio-psiko-sosial-spiritual pada individu yang sakit maupun yang sehat yang dilakukan berdasarkan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, tujuan

akhirnya adalah terciptanya kepuasan pasien atau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan pemberian insentif dan motivasi kerja dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan yang digunakan adalah cross sectional. Pengambilan sampel dengan teknik random sampling, didapatkan 41 responden. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner insentif, motivasi dan mutu pelayanan keperawatan. Data penelitian dianalisis menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan pemberian insentif sebagian besar memuaskan (61%), Motivasi kerja Perawat sebagian besar positif (51,2%), dan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar baik (43,9%). penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara pemberian insentif dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang pvalue(0,003) dan ada hubungan antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang value (0,008).

Kata Kunci: Insentif; Motivasi Kerja; Mutu Pelayanan Perawat

PENDAHULUAN

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja, dengan kata lain pendorong semangat kerja. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja perawat antara lain : motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik, pekerjaan, sistem kompensasi dan aspek-aspek ekonomi. Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu dari dalam maupun luar perawat sendiri. Faktor dari dalam (*internal*) bersumber dari dalam diri meliputi tanggungjawab, pencapaian, pengakuan, promosi, Pendidikan atau pelatihan dan faktor dari luar (*eksternal*) bersumber dari lingkungan kerja yang meliputi kebijakan, superfisi dan hubungan interpersonal, gaji/insentif dan kondisi kerja. Keberadaan motivasi sangat diperlukan untuk mendorong perawat dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan status kesehatan dan meningkatkan kualitas kerja yang dihasilkan sehingga memberikan kepuasan dari pelanggan di Puskesmas. Adanya kepuasan kerja diharapkan akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara perawat dan pimpinan sehingga tujuan puskesmas dapat tercapai dan berhasil secara optimal (Hanafi, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011). Mutu pelayanan keperawatan merupakan keadaan yang dapat menggambarkan tingkat kesempurnaan suatu tampilan dari produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara bio-psiko-sosial-spiritual pada individu yang sakit maupun yang sehat yang dilakukan berdasarkan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pasien atau masyarakat (DepkesRI,2008).

Insentif merupakan bentuk lain dari imbalan langsung diluar gaji yang merupakan imbalan tetap, biasanya sistem ini digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja pegawai

Menurut hasil survey dari Persatuan Perawat Nasional (PPNI) mengatakan sekitar 51% perawat yang bekerja mengalami stress kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai. Hal ini akan berpengaruh pada kinerja dan motivasi

petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 10 Februari 2019 di Puskesmas Bangetayu ada beberapa masalah, diantaranya masih ada perawat yang datang terlambat dengan berbagai alasan. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi petugas perawat masih kurang merata, masih ada perawat yang belum pernah mengikuti pelatihan. Hal ini menimbulkan kecemburuan bagi perawat yang sama sekali belum pernah mengikuti pelatihan karena nilai dari pelatihan akan mempengaruhi indeks dalam pengembangan jasa medis. Belum adanya penghargaan atas hasil kerja, kadang sebagai salah satu pemicu rendahnya motivasi kerja.

Masalah-masalah tersebut menyebabkan kurangnya motivasi perawat dalam bekerja, sehingga secara langsung hal ini akan membawa dampak terhadap kinerja para perawat yang akan menghasilkan mutu

pelayanan yang rendah. Mutu pelayanan dan pengolahan pelayanan kesehatan di puskesmas sangat ditentukan oleh kinerja perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Pemberian Insentif dan Motivasi Kerja dengan Mutu Pelayanan Perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif* dengan desain penelitian *korelatif* dan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang sebanyak 46 orang. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 41 responden diambil menggunakan teknik *random sampling*. Kuesioner pada penelitian ini meliputi kuesioner pemberian insentif, kuesioner motivasi kerja dan kuesioner mutu pelayanan perawat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hubungan Pemberian Insentif dengan Mutu Pelayanan Perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang Tahun 2019

Pemberian Insentif	Mutu Pelayanan Perawat				<i>p-value</i>
	Baik	Cukup	Kurang	Total	
	n	n	n	n	
Memuaskan	16	5	4	25	0,003
Tidak Memuaskan	2	5	9	16	
Total	18	10	13	41	

Tabel 1 menunjukkan dari 25 responden yang menyatakan pemberian insentif memuaskan diketahui 16 responden mutu pelayanan perawatnya baik, 5 responden mutu pelayanan cukup dan 4 responden nilai mutu pelayanan kurang. Sedangkan dari 16 responden yang menyatakan pemberian insentif tidak memuaskan diketahui 2 responden mutu pelayanan baik, 5 responden mutu pelayanan cukup dan 9 responden

mutu pelayanan kurang dan nilai *p-value* 0,003 yang menyatakan ada hubungan antara pemberian insentif dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pemberian insentif memuaskan sebanyak 25 responden, dimana insentif adalah bentuk imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan kepada pegawai dalam

bentuk materi maupun dalam bentuk kepuasan rohani. Insentif merupakan bentuk lain dari imbalan langsung diluar gaji yang merupakan imbalan tetap. Program pemberian insentif telah ada sejak diberlakukannya otonomi daerah. Pemberian insentif ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai dan pelayanan (Bustami, 2011).

Pembagian insentif sesuai kemampuan, kreatifitas serta prestasi dari karyawan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian insentif memuaskan karena sudah sesuai dengan prestasi kerja selama ini. Pemberian insentif merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas kerja perawat dan juga untuk memenuhi kebutuhan perawat. Sedangkan persepsi kebutuhan hidup perawat yang jauh lebih besar dibandingkan dengan pendapatan insentif yang diperoleh juga menjadi salah satu faktor pemberian insentif tidak memuaskan. Untuk mengatasi hal ini, maka seorang perawat harus bisa mengelola keuangan dengan lebih baik.

Insentif merupakan bentuk lain dari imbalan langsung diluar gaji yang merupakan imbalan tetap, biasanya sistem ini digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja pegawai. Hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat responden dengan mutu pelayanan perawat kurang padahal pemberian insentif sudah memuaskan. Hal ini terjadi karena perawat merasa tidak puas dengan insentif yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa semakin memuaskan pemberian

insentif maka semakin baik mutu pelayanan perawat yang dilakukan. Insentif merupakan bentuk lain dari imbalan langsung diluar gaji yang merupakan imbalan tetap, biasanya sistem ini digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja pegawai. Hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat responden dengan mutu pelayanan perawat kurang padahal pemberian insentif sudah memuaskan. Hal ini terjadi karena perawat merasa tidak puas dengan insentif yang diterima. Untuk mengatasi hal ini maka perlu dilakukan penjelasan dan sosialisasi kepada perawat tentang *cash-flow* keuangan, sehingga perawat akan memahami keseimbangan keuangan instansi terhadap besar kecilnya pemberian insentif. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fitria (2017) yang menyatakan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, insentif berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, pembagian tugas berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja perawat, pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerjaperawat, dan reward, insentif, pembagian tugas dan pengembangan karir berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja perawat di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Hasil penelitian Sudiby (2015) juga menyatakan bahwa penyusunan formula pembagian intensif jasa perawat berdasarkan performance related pay berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan.

Tabel 2 Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan di Puskesmas Bangetayu Semarang Tahun 2019

Motivasi Kerja	Mutu Pelayanan Perawat				<i>p-value</i>
	Baik	Cukup	Kurang	Total	
	n	n	n	n	
Positif	14	4	3	21	0,008

Negatif	4	6	10	20
Total	18	10	13	41

Tabel 2 menunjukkan dari 21 responden yang mempunyai motivasi kerja positif diketahui 14 responden nilai mutu pelayanan perawatnya baik, 4 responden nilai mutu pelayanan perawatnya cukup, 3 responden nilai mutu pelayanan perawatnya kurang dan nilai p value=0,008 yang menyatakan ada hubungan antara motivasi kerja perawat dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mempunyai motivasi kerja positif sebanyak 21 responden. Motivasi itu terjadi karena adanya kebutuhan seseorang yang harus segera dipenuhi untuk segera beraktifitas dan mencapai tujuan. Kurangnya motivasi kerja tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor intrinsik seseorang, faktor lingkungan, faktor program dan aktifitas (Azwar S, 2010). Faktor aktivitas perawat tidak bersedia bekerja lebih dari waktu kerja yang seharusnya untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu faktor yang membuat motivasi kerja negatif.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan perawat baik. Hal ini terjadi karena pemberian insentif dari Puskesmas Bangetayu Semarang kepada perawat sudah memuaskan sehingga perawat bekerja dengan maksimal yang terlihat dari meningkatnya mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian juga menunjukkan sebagian mutu pelayanan perawat kurang. Dilihat dari adanya keluhan pelanggan yang didapat dari hasil survey kepuasan dan harapan pelanggan Puskesmas Bangetayu akhir tahun 2019. diketahui dari jawaban kuesioner kepuasan setiap tahun bahwa keluhan pelanggan berkaitan dengan perawat kurang ramah, kurangnya perawat dalam memberikan informasi, kurangnya kesabaran perawat pada pasien. Hal ini terjadi karena

motivasi perawat dalam bekerja yang masih kurang, sehingga perawat melakukan pekerjaan ala kadarnya.

Motivasi kerja merupakan faktor yang penting bagi perawat untuk menjalankan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab perawat, tanpa adanya motivasi kerja, pekerjaan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Apabila motivasi kerja perawat tinggi, maka perawat dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat menghasilkan mutu pelayanan perawat yang baik pula. Hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat responden dengan mutu pelayanan perawat kurang padahal mempunyai motivasi kerja positif. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran perawat terhadap tanggung jawab pekerjaannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ba'diah (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara faktor motivasi internal dan faktor motivasi eksternal secara keseluruhan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RS Daerah Panembahan Senopati Bantul.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa semakin positif motivasi kerja perawat maka semakin baik mutu pelayanan perawat yang dilakukan. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja, dengan kata lain pendorong semangat semangat kerja. Motivasi mempunyai peranan penting untuk dapat menggerakkan, mengerahkan dan mengarahkan segala daya dan potensi karyawan ke arah pemanfaatan yang paling optimal sesuai dengan batas-batas kemampuannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat responden dengan mutu pelayanan perawat kurang padahal mempunyai motivasi kerja positif. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran perawat terhadap tanggung jawab pekerjaannya.

Untuk mengatasi hal ini maka pihak Puskesmas Bangetayu Semarang harus rutin memberikan edukasi *service excellent* kepada perawat, sehingga perawat memahami betapa pentingnya mutu pelayanan perawat terhadap pasien.

SIMPULAN

1. Pemberian insentif sebagian besar memuaskan (61%), Motivasi kerja Perawat sebagian besar positif (51,2%), dan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar baik (43,9%).
2. Ada hubungan antara pemberian insentif dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang p value (0,003) dan ada hubungan antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Bangetayu Semarang p value (0,008).

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, B. (2017). *Hubungan Motivasi Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Daerah Panembahan Senopati Bantul*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 12, Nomor 2 Tahun 2017.
- Azrul Azwar. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta : Binarupa. Aksara
- Azwar, S, (2010). *Sikap Manusia Teori dan Perkembangannya*, (2th ed). Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bustami,(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- DepkesRI.(2008).*Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan*.Jakarta. Bhakti Husada.
- Hasibuan, SP . 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia*, Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hanafi, W. (2011). *Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di RS Panembahan Senopati Bantul*. Naskah Publikasi. PSIK. STIK. Wira Husada. Yogyakarta
- Jimmy, F. (2017). *Pengaruh Reward, Insentif, Pembagian Tugas Dan Pengembangan Karier Pada Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta*. BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 2, Nomor 1, Juni 2017
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Ritonga, Z, A. (2010).*Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan*. Skripsi tidak dipublikasikan. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
- Septiana. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Semarang*.
- Trimumpuni, Ester Nunuk. 2009. *Analisis pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU Puri Asih Salatiga*. Semarang: Universitas Diponegoro.