



DPK PPNI FIK UMSBY



Hubungan Motivasi Kerja Perawat Dengan Responsivitas Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Dr. Haryoto Lumajang

Dina Rakhmawati ¹, Titik Suhartini ²

¹ STIKES Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan Probolinggo Jawa Timur Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

suhartini.titik78@gmail.com

Keywords:

Motivation, Responsiveness

ABSTRACT

Motivation is defined as the power, encouragement, need, enthusiasm, pressure or psychological mechanism that encourages a person or group of people to achieve certain achievements according to what they want. Responsiveness is the ability to help and provide services quickly, precisely and on time to service users, by conveying information regarding clear service needs. The purpose of this study was to determine the relationship between Nurse Work Motivation and Service Responsiveness in the Emergency Room, dr. Haryoto General Hospital, Lumajang. The design of this study is a correlational study with a cross sectional approach. The population in this study were all nurses in the Emergency Room of RSUD Dr. Haryoto, Lumajang Regency, namely 22 people using the total sampling technique. Data collection used a questionnaire, then the data was processed with SPSS using the Spearman Rank Test. Based on the crosstable results of 16 respondents from 22 respondents with high work motivation with high responsiveness or 84.2%, respondents with moderate work motivation with moderate responsiveness were 3 respondents or 15.8%. And for nurses with moderate work motivation with high responsiveness not found or 0%, while nurses with moderate work motivation with moderate responsiveness are as many as 3 people or 100%.

PENDAHULUAN

Motivasi diartikan sebagai kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat, tekanan atau mekanisme psikologis yang mendorong seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai prestasi tertentu sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Responsivitas atau ketanggapan adalah kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan waktu yang tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan yang jelas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Responsivitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit dr. Haryoto Lumajang.

Responsiveness merupakan penilaian mutu yang paling dinamis. Hal ini dikarenakan penilaian setiap individu cenderung akan berbeda antara satu pasien dengan pasien lain terkait standar ketanggapan petugas Kesehatan dalam memberikan jasa pelayanan sesuai dengan prosedur. Daya tanggap merupakan persepsi pasien terhadap kemampuan dan kehandalan perawat untuk tanggap dan sigap terhadap berbagai hal termasuk keluhan maupun keperluan pasien (Supriyanto Ernawaty, 2010).

Rumah Sakit dr Haryoto Lumajang adalah Rumah Sakit yang ada di kabupaten Lumajang dan dilengkapi dengan fasilitas pelayanan Instalasi Gawat darurat (IGD) dengan pelayanannya 24 jam untuk melayani masyarakat. Dari data Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang pada tahun 2020 didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Lumajang terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Lumajang sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu 85,6%, sedangkan standarnya adalah 85%. Akan tetapi masih ada beberapa keluhan yang masuk terkait pelayanan di RSUD dr Haryoto Lumajang, diantaranya tentang keterlambatan pelayanan.

METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang IGD RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu sejumlah 22 orang sampel menggunakan teknik *total sampling*. Responden diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian. Jika bersedia maka diberikan kuesioner dan penjelasan tentang cara menjawab pertanyaan, saat responden mengisi kuesioner, responden didampingi oleh peneliti. Kuesioner yang telah diisi oleh responden, dikoreksi dan diberi nilai atau skor. Selanjutnya dilakukan tabulasi dengan regresi logistik.

Teknik ini digunakan untuk menganalisis hubungan satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kemudian data diolah dengan menggunakan SPSS dengan menggunakan uji *spearman rank*.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	n	%
Laki-laki	17	77
Perempuan	5	23
Total	22	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data Sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 17 responden (77%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Perawat	n	%
D-III Keperawatan	12	54,5
Sarjana Keperawatan	9	41
D-IV	1	4,5
Total	22	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa Pendidikan perawat Sebagian besar adalah D-III Keperawatan, yaitu sebanyak 12 orang (54,5%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ketenagaan

Status Kepegawaian	n	%
ASN	9	41
BLUD	13	59
Total	22	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh data bahwa Sebagian besar responden dengan status kepegawaian sebagai tenaga BLUD, yaitu sebanyak 13 responden (59%)

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh data bahwa Sebagian besar responden mempunyai masa kerja > 5 tahun sebanyak 21 responden (95%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	n	%
>5 Tahun	21	95
4-5 Tahun	0	0
3-4 Tahun	1	5
<2 Tahun	0	0
Total	22	100

Tabel 5. Variabel Motivasi Kerja Perawat IGD RSUD dr.Haryoto Lumajang

Motivasi Kerja Perawat	n	%
Sedang	2	9
Tinggi	20	91
Total	22	100

Berdasarkan tabel 5 diperoleh data Sebagian besar mempunyai motivasi tinggi sebanyak 20 responden (91%).

Tabel 6. Variabel Responsivitas Perawat IGD RSUD dr. Haryoto Lumajang

Responsivitas Perawat	n	(%)
Sedang	5	22,7
Tinggi	17	77,3
Total	22	100

Berdasarkan tabel 6 diperoleh data Sebagian besar responsivitas perawat adalah tinggi sebanyak 17 responden (77,3%).

Tabel 7. Analisa Hubungan Motivasi Kerja Dengan Responsivitas Perawat

Motivasi Kerja	Responsivitas Perawat				Total	
	Tinggi		Sedang		f	%
	f	%	f	%		
Tinggi	16	84,2	3	15,8	19	100
Sedang	0	0	3	100	3	100
Total	16	72,7	6	27,3	22	100

P value = 0,001 α = 0,05

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar perilaku ibu dalam memberikan MPASI kurang tepat pada bayi usia 0-6 bulan sebanyak 19 orang (70,4%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 7 diperoleh data bahwa responden yang mempunyai motivasi tinggi dengan responsivitas tinggi sebanyak 16 responden (84,2%), responden yang mempunya motivasi tinggi dengan responsivitas sedang sebanyak 3 responden (15,8%), responden yang mempunya motivasi kerja sedang dengan responsivitas sedang sebanyak 3 responden (100%). Hasil uji statistic diperoleh P value = 0,001 dengan α = 0,05 sehingga disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yaitu ada hubungan motivasi kerja dengan responsivitas perawat.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti terdapat 20 orang atau 91% motivasi kerja tinggi dan motivasi kerja sedang sebanyak 2 orang atau 9%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar perawat IGD RS dr. Haryoto memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja merupakan serangkaian sikap dan nilai yang mempengaruhi individu untuk dapat mencapai suatu hal yang spesifik sesuai dari tujuan individu tersebut (Rivai dalam Marliani, 2015). Sementara itu pengertian motivasi kerja adalah kondisi dimana seseorang dapat mempengaruhi pikiran untuk membangkitkan, memelihara, dan mengarahkan suatu perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Menurut peneliti tingginya motivasi kerja perawat selain dari pengaruh gayakepemimpinan juga bisa berasal dari proses psikologi dalam diri seseorang, meliputi kebutuhan fisiologis, rasa keamanan dalam bekerja, kebutuhan sosial, penghargaan, aktualisasi diri faktor internal dan eksternal. Aktualisasi diri atau pemeneuhan kebutuhan diri bisa ditunjang dari gaji yang memadai.

Motivasi kerja perawat tinggi dikarenakan gaji perawat memadai untuk pemenuhan kebutuhan diri masing-masing, sehingga kebutuhan fisiologis, keamanan, dan

sosial dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat 17 orang atau 77,3% dengan responsivitas tinggi dan 5 orang atau 22,7% yang responsivitas sedang. Daya tanggap atau *responsiveness* didefinisikan sebagai suatu bentuk keinginan atau kemauan yang dilakukan secara sadar oleh seseorang untuk membantu dan memberikan jasa (Luan *et al.*, 2018).

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*), tepat, dan penyampaian informasi secara jelas kepada pelanggan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi atau pelayanan publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan penilaian mutu yang paling dinamis. Hal ini dikarenakan penilaian setiap individu cenderung akan berbeda antara satu pasien dengan pasien lain terkait standar ketanggapan petugas Kesehatan dalam memberikan jasa pelayanan sesuai dengan prosedur. Daya tanggap merupakan persepsi pasien terhadap kemampuan dan kehandalan perawat untuk tanggap dan sigap terhadap berbagai hal termasuk keluhan maupun keperluan pasien (Supriyanto Ernawaty, 2010).

Berdasarkan hasil Hasil analisis *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai motivasi kerja sebesar 1.000 dan responsivitas perawat sebesar .649** sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity* motivasi kerja dengan responsivitas perawat sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable motivasi kerja dengan responsivitas perawat. Sehingga bisa disimpulkan ada hubungan yang kuat antara Motivasi Kerja dengan Responsivitas Perawat Ruang IGD Di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Nilai positif dapat ditemukan pada hasil penelitian sehingga dapat disimpulkan jika semakin tinggi motivasi kerja seorang perawat maka semakin tinggi pula responsivitas perawat tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajenk Sapriila 2018 tentang Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan daya tanggap atau *responsiveness* sebesar 0,003 ($\alpha = 0,05$) terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin bagus penilaian pasien terhadap

daya tanggap atau *responsiveness* perawat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien meliputi salah satunya ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan (Mumu, Kandou and Doda, 2015). Daya tanggap (*responsiveness*) perawat mempunyai pengaruh dan signifikansi yang positif terhadap kepuasan pasien sehingga semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap tersebut maka kepuasan akan cenderung tinggi.

Motivasi kerja adalah dorongan dan keinginan sehingga staf melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan baik demi mencapai tujuan yang diinginkan. Pemahaman serupa menyatakan bahwa sebagai konsep manajemen dalam kaitannya dengan kehidupan organisasi, motivasi kerja adalah dorongan kerja yang timbul pada diri seseorang untuk berperilaku dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Suyanto, 2019). Salah satu cara untuk mengukur motivasi kerja adalah dengan menggunakan teori pengharapan (*Expectancy Theory*). Teori pengharapan mengemukakan bahwa ada manfaat untuk mengukur sikap para individu guna membuat diagnosis permasalahan motivasi. Pengukuran semacam ini dapat membantu manajemen tenaga kerjamemahami mengapa para pekerja terdorong atau tidak. Apa yang memotivasinya dan seberapa jauh bagaimana cara perubahan dapat efektif memotivasi kinerja atau prestasi (Siswanto Sastrohadiwiryo :2003 dikutip Anggara : 2016). Untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit motivasi perawat di sini sangat penting karena jika motivasi kerja perawat menurun hasil dari kinerjanya pun pasti menurun, padahal di sisi lain perawat juga harus menjadi role model bagi mahasiswa yang sedang praktik di ruangan tersebut. Oleh karena itu pemberian motivasi dari seorang kepala ruang terhadap perawat harus terus dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja perawat.

Menurut peneliti penanganan keluhan pasien terhadap aspek *responsiveness* merupakan salah satu bentuk kepedulian rumah sakit untuk selalu berbenah dengan memberikan pelayanan yang terbaik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan maka dapat diambil kesimpulan yaitu: terdapat 20 orang atau 91% motivasi kerja tinggi dan motivasi

kerja sedang sebanyak 2 orang atau 9%, terdapat 17 orang atau 77,3% dengan responsivitas tinggi dan 5 orang atau 22,7% yang responsivitas sedang. Hasil *Correlation Coefficient* menunjukkan nilai motivasi kerja sebesar 1.000 dan responsivitas perawat sebesar .649** sedangkan nilai *Sig. deviation from linearity* motivasi kerja dengan responsivitas perawat sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05) maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel motivasi kerja dengan responsivitas perawat. Sehingga bisa disimpulkan ada hubungan yang kuat antara Motivasi Kerja dengan Responsivitas Perawat Ruang IGD Di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

SARAN

Penanganan keluhan yang baik akan memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi puas atau bahkan meningkat menjadi pasien loyal, sehingga menjadi suatu keharusan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi guna mengetahui faktor penyebab sehingga selanjutnya dapat melakukan upaya perbaikan. Dengan semakin meningkat motivasi perawat maka diharapkan responsivitas juga mengalami peningkatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adha Risky Nur, Nurul Qomariah, Achmad Hasan Hafidzi. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja. Lingkungan Kerja Budaya Kerja Terhadap Gaya Kepemimpinan Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Ipteks*. Vol. 4 No. 1.

Aswin Manurung. 2013, "Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja perawat di RS Bhayangkara Medan"

Ajenk Saprila Nanda. 2018." Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya" . Surabaya: Jurnal PERSAKMI

Bangun, Wilson. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiansyah 2018. *Kualitas pelayanan public*, cetakan 1, yogyakarta :gava media

Herzberg, F. (1996). *Work and the nature of man*. Oh:

World Publishing Company: Cleaveland
<https://kesmas-id.com/dewan-kritik-pelayanan-rsud-dr-haryoto-lumajang-masih-rendah/>

Hidayat, Rahmad Agus. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Stress Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Attin Tour. Jakarta: STIE *Indonesia Banking School*

Joko Widodo. 2001. *Good Governance* Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Surabaya: Insan Cendekia

Hidayat, R Dede.2009. Ilmu Perilaku Manusia Pengantar Psikologi Untuk Tenaga Kesehatan. Jakarta: Trans Info Media.

Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2009). Nomor 856 Tahun 2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta

Kotler, Philip dan Keller. 2008. *Menejemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Liza Wati. 2018. "Hubungan Antara Reliability Dan *Responsiveness* Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tanjungpinang"

Luan, M. G. et al. (2018) „Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta , *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*.

Mahsyar, Abdul. 2021. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Marliani, Rosleny. 2015. *Psikologi Industri & Organisasi/Dadang Hambali*. Bandung : Pustaka Setia.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Robbins dan Judge, 2011, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Salemba Empat

Sayuti. 2007. *Motivasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan Edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supriyanto, S. and Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta : Alfabeta.

Triwibowo. 2013. *Manajemen pelayanan keperawatan Di Rumah Sakit*. TIM: Jakarta.

- Irwanto.2010. Perilaku Manusia. Jakarta: Avisena.
- Wahadi. 2018. “Hubungan Motivasi Perawat Dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap di RS Dr. Soetomo Surabaya
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wa Ode, dkk., 2020. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Response Time di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah RSUP DR.Wahidin Sudirohusodo.
- Wursanto. 2009. Dasar-Dasar Ilmu Organisasi. Yogyakarta: Andi