

## HUBUNGAN KARAKTERISTIK, KEPUASAN KERJA, MOTIVASI PERAWAT DAN DOKTER DENGAN KOMITMEN PENCAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BADUNG MANGUSADA

**Ni Made Widya Juliati, Dyah Pradnyaparamita Duarsa, Putu Cintya Denny Yuliyatni**

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Email : [madejuliatiwidya@gmail.com](mailto:madejuliatiwidya@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Rendahnya angka pencapaian standar pelayanan minimal di RSUD Badung dan tidak tercapainya target standard pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan menunjukkan beberapa permasalahan. Motivasi, kinerja dan kepuasan kerja yang rendah dapat mempengaruhi target tercapainya komitmen dalam pencapaian standar pelayanan minimal yang ditetapkan di IGD.

**Tujuan :** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik, kepuasan kerja, motivasi perawat dan dokter dengan komitmen pencapaian standard pelayanan minimal di IGD.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional dengan* 59 sampel yaitu seluruh tenaga kesehatan di IGD, dengan instrument penelitian berupa kuesioner dengan metode angket. Selanjutnya dilakukan analisis univariat, bivariat dengan *chi-square* menggunakan nilai P dengan tingkat kesalahan 5% atau sebesar 0,05, analisis multivariat dengan regresi logistik yang disertakan dalam uji multivariat dengan nilai  $p < 0,25$ .

**Hasil:** Analisis univariat pada variabel komitmen pencapaian SPM ditemukan 61% responden tidak mempunyai komitmen Pada analisis bivariat tenaga kesehatan yang mempunyai komitmen lebih banyak dijumpai pada tenaga kesehatan umur 36-45 tahun, jenis kelamin laki – laki, pendidikan sarjana, masa kerja lebih dari 5 tahun, status perkawinan menikah, dan penghasilan > 2,5 juta. Variabel yang paling dominan adalah Jenis kelamin dengan nilai OR 0,187 (95%IK = 0,043 - 0,805).

**Simpulan:** Secara umum, dengan rendahnya komitmen pencapaian SPM khususnya pada tenaga kesehatan berjenis kelamin perempuan, perlu menjadi perhatian pihak rumah sakit. Manajemen rumah sakit diharapkan dapat menyeimbangkan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam rekrutmen tenaga kesehatan serta memeberikan kompensasi rutin apabila target tercapai, memperjelas aturan dan kebijakan serta mensosialisaikannya.

**Kata kunci:** Kepuasan Kerja, Motivasi, Komitmen, Komitmen Standar Pelayanan Minimal

### ABSTRACT

**Background :** The low level of achievement of minimum service standards at Badung Regional Hospital and not achieving the minimum service standard targets that have been set indicate several problems. Motivation, performance and low job satisfaction can affect the target of achieving commitment in achieving the minimum service standards set in the IGD.

**Objectives:** The purpose of this study was to determine the relationship between characteristics, job satisfaction, motivation of nurses and doctors with a commitment to achieving minimum service standards in the emergency department

**Methods:** This study used a cross-sectional method with 59 samples, namely all health workers in the ER, with a questionnaire as the research instrument. After the data was collected, editing, coding, processing, and cleaning were carried out, then univariate, bivariate analysis with chi-square analysis was carried out and multivariate analysis along with other control variables using logistic regression.

**Results:** Univariate analysis on the variable commitment to achieving MSS found that 61% of respondents had no commitment. In the bivariate analysis there was a significant relationship between age, sex, education, years of service, income, job satisfaction, compensation, work load, attitude to work procedures and supervision with a commitment to achieving minimum service standards. The most dominant variable was gender with an OR value of 0.187 (95% CI = 0.043 - 0.805).

**Conclusion:** Most respondents fall into the category of not having a commitment to achieving minimum service standards. The dominant variable is gender, female gender is less committed than male gender. Hospitals are expected to balance the sexes of men and women in the recruitment of health workers. Build a regular communication platform, provide regular compensation when targets are achieved, clarify rules and policies and disseminate them.

**Keywords:** Job Satisfaction, Motivation, Commitment, Commitment to Minimum Service Standar

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan efektifitas mutu pelayanan kesehatan. Penerapan pelayanan kesehatan dengan penerapan keselamatan pasien dapat meminimalkan tingkat kesalahan dan berdampak pada penurunan biaya yang harus dibayar oleh pasien akibat masa rawat yang lama<sup>1</sup>.

Instalasi gawat darurat merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan secepatnya pada kasus gawat darurat untuk mengurangi risiko kematian atau cacat. Instalasi Gawat Darurat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit<sup>3</sup>.

Hasil laporan monitoring pelayanan IGD dari sembilan indikator standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, terdapat tiga indikator yang belum tercapai. Jumlah kematian pasien selama tahun 2014 (satu tahun)  $\geq$  24 jam sebanyak 26 orang dengan nilai 0,026 pada tahun 2015 sebanyak 65 orang dengan nilai 0,065, sedangkan standar yang ditetapkan oleh rumah sakit sebesar 0,003. Jumlah pasien dirujuk pada tahun 2014 sebanyak 450 orang (4,5%), sedangkan tahun 2015 sebanyak 686 orang (19%), jumlah tersebut tidak mencapai target karena standar yang ditetapkan  $\leq$  3% per tahun. Jumlah tenaga perawat yang bersertifikat

ATLS/BTLS/ACLS/PPGD yang masih berlaku pada tahun 2014 untuk tenaga dokter dan perawat 16 orang (36%) sedangkan tahun 2015 sebanyak 18 orang (37%), sedangkan jumlah tenaga dokter dan perawat yang belum mempunyai atau sertifikat ATLS/BTLS/ACLS/PPGD yang tidak berlaku tahun 2014 sebanyak 29 (64%), sedangkan tahun 2015 sebanyak 31 orang (63%), indikator ini tidak mencapai target karena standar nilai yang ditetapkan rumah sakit sebesar 100% untuk tenaga

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan karakteristik, kepuasan kerja, dan motivasi dengan komitmen dalam pencapaian standar pelayanan minimal di IGD RSUD Kabupaten Badung Mangusada.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik, menggunakan rancangan potong-lintang. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2020 di IGD RSUD Kabupaten Badung Mangusada. Jumlah sampel sebanyak 59 orang, dengan kriteria inklusi semua dokter dan perawat yang bekerja di IGD dengan status pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Kontrak dan kriteria eksklusi Dokter dan perawat magang dari instansi pendidikan ataupun instansi lain. Penelitian ini

menggunakan kuesioner yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini telah mendapatkan kelaikan etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana/Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar dengan Nomor: 2954/UN/14.2.2.VII.14/LP/ 2019 tertanggal 6 Desember.

## HASIL

### Hasil Analisis Univariat

Diketahui dari tabel 1 sebagian besar responden dengan kelompok umur 36-45 tahun (86,4%), jenis kelamin perempuan (72,9%), pendidikan tingkat sarjana (89,8%), masa kerja > 5 tahun (86,4%), dengan status menikah (96,6%), penghasilan lebih dari 2,5 juta (83,1%) mempunyai komitmen.

**Tabel 1.** Karakteristik Tenaga Kesehatan di IGD RSUD Mangusada

Variabel (n=59)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
20-35 tahun	8	13,6
36-45 tahun	51	86,4
<b>Jenis kelamin</b>		
Perempuan	43	72,9
Laki-laki	16	27,1
<b>Pendidikan</b>		
Diploma	6	10,2
Sarjana	53	89,8
<b>Masa kerja</b>		
< 5 Tahun	8	13,6
≥ 5 Tahun	51	86,4
<b>Status</b>		
BlmMenikah	2	3,4
Menikah	57	96,06
<b>Penghasilan</b>		
< 2,5 Juta	10	16,9
>2,5 Juta	49	83,1

Secara umum tenaga kesehatan di RSUD Mangusada Kabupaten Badung kurang mempunyai komitmen (61%). Hasil penilaian kepuasan kerja, sebagian besar merasa sangat puas dalam bekerja (89,8%). Responden memiliki motivasi kerja yang tinggi (59,3%).

**Tabel 2.** Komitmen, Kepuasan Kerja, Motivasi di IGD RSUD Mangusada

Variabel (n=59)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Komitmen</b>		
Punya	36	61
Tidak	23	39
<b>Kep. Kerja</b>		
Puas	53	89,8
Tidak puas	6	10,2
<b>Motivasi</b>		
Rendah	24	40,7
Tinggi	35	59,3
<b>Kompensasi</b>		
Rendah	8	13,6
Tinggi	51	86,4
<b>Kondisi kerja</b>		
Tdk nyaman	16	27,1
Nyaman	43	72,9
<b>Beban kerja</b>		
Rendah	15	25,4
Tinggi	44	74,6
<b>P.prosedur kerja</b>		
Tidak sesuai	9	15,3
Sesuai	50	84,7
<b>Supervisi</b>		
Tidak	6	10,2
Ada	53	89,8

### Hasil Analisis Bivariat

Tenaga kesehatan yang mempunyai komitmen lebih banyak dijumpai pada tenaga kesehatan umur 36-45 tahun (45,1%), jenis kelamin laki – laki (56,33%), pendidikan sarjana (56,6%), masa kerja lebih dari 5 tahun (45,1%), status perkawinan menikah (40,4%), dan penghasilan > 2,5 juta (44,9%), disajikan pada tabel 3.

**Tabel 3.** Hubungan Karakteristik dengan Komitmen Pencapaian SPM di IGD RSUD Mangusada

Var. Bebas	Komitmen		Nilai p	PR
	Tidak Mempunyai	Mempunyai		
	n(%)	n(%)		
<b>Umur</b>				
20-35	8(100)	0	0,0	1,8
36-45	28(54,9)	23(45,1)	15	2
<b>JK</b>				
P	29(67,4)	14(32,6)	0,09	1,5
L	7(43,8)	9(56,33)	7	4
<b>Pddkn</b>				
D1/3	6(100)	0(0)	0,03	1,7
S1	30(56,6)	23(43,4)	9	6
<b>Masa kerja</b>				
< 5 Th	8(100)	0(0)	0,01	1,8
≥ 5 Th	28(54,9)	23(45,1)	5	2
<b>Status</b>				
Blm				
Mnikah	2(100)	0(0)	0,25	1,6
Mnikah	34(59,6)	23(40,4)	0	7
<b>Penghasilan</b>				
<2,5 Jt	9(90)	1(10)	0,03	1,6
≥2,5 Jt	27(55,1)	22(44,9)	9	3

Tenaga kesehatan yang mempunyai komitmen lebih banyak ditemukan pada tenaga kesehatan yang mempunyai kepuasan kerja yang baik (41,5%), Motivasi tinggi (97,1%), kompensasi baik (43,1%), kondisi kerja nyaman (41,9%), beban kerja rendah (53,3%), penyikapan prosedur kerja sesuai (44%), dilakukannya supervise (43,4%).

**Tabel 4.** Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi dengan Komitmen Pencapaian SPM di IGD RSUD Mangusada

Variabel Bebas	Komitmen		Nilai p	P R
	Tidak Mempunyai	Mempunyai		
	n(%)	n(%)		
<b>Kep. kerja</b>				
Tidak puas	5(83,3)	1(16,7)	0,2	1,4
Puas	31(58,6)	22(41,5)	37	2
<b>Motivasi</b>				
Rendah				
Tinggi	4(16,7)	20(83,3)	0,0	7,2
<b>Kompensasi</b>	1(2,9)	34(97,1)	61	9
Rendah				
Baik	7(87,5)	1(12,5)	0,0	1,5
<b>Kondisi kerja</b>	29(56,9)	22(43,1)	99	3
Tidak - nyaman				
Nyaman	11(68,8)	5(31,3)	0,4	1,1
<b>Beban kerja</b>	25(58,1)	18(41,9)	58	8
Rendah				
Tinggi	7(46,7)	8(53,3)	0,1	1,4
<b>P.prosedur kerja</b>	29(65,9)	15(34,1)	87	1
Tidak sesuai				
Sesuai				
<b>Supervisi</b>	8(88,9)	1(11,1)	0,0	1,5
Tidak Ada	28(56)	22(44)	63	8
Ada	6(100)	0(0)	0,0	1,7
	30(56,6)	23(43,4)	39	6

### Hasil Analisis Multivariat

Tabel 5 menunjukkan hanya jenis kelamin yang berhubungan dengan komitmen dengan nilai p kurang dari 0,05. Jenis kelamin memiliki nilai  $p = 0,017$ , dengan nilai OR 7,833 dan 95% IK sebesar 1,440 – 42,603.

**Tabel 5.** Analisis Uji Multivariat Hubungan Karakteristik, Kepuasan Kerja, Motivasi Perawat dan Dokter dengan Komitmen Pencapaian Standar Pelayanan Minimal di IGD RSUD Mangusada

Variabel (n =59)	OR	Nilai p	95% IK
Umur	1512788 272,803	0,999	0,000 - (-)
JK	7,833	0,017	1,440 – 42,603
Tk.pendid- -ikan	27173,4 47	1,000	0,000 – (-)
Status P.kawinan	13,432	1,000	0,000 – (-)
Penghasi- -lan	1,843	0,676	0,105 – 32,412
Kepuasan kerja	0,000	0,999	0,000 – (-)
Kompens asi	1,843	0,676	0,105 – 32,412
P. prosedur kerja	5,147	0,266	0,286 – 92, 528
supervisi	7987233 001115, 020	1,000	0,000 – (-)

### PEMBAHASAN

Hasil analisis komitmen pencapaian standar pelayanan minimal diperoleh (61%) responden tidak mempunyai komitmen. Menurut Sopiah, komitmen merupakan dimana orang-orang dalam organisasi tetap tinggal oleh karena membutuhkan gaji atau karyawan tersebut tidak diterima kerja di tempat lain atau bertahannya karyawan di dalam suatu organisasi disebabkan karena organisasi tersebut memberikan banyak keuntungan yang tidak didapatkan di organisasi yang lain<sup>8</sup>.

Jenis kelamin memberikan pengaruh tidak langsung kepada kinerja individu, karena ada perbedaan bawaan antara pria dan wanita<sup>7</sup>. Perubahan peran pada perempuan di masa kini dimana perempuan juga memiliki kebebasan dan keinginan untuk pengembangan peran, tetapi faktor status perkawinan dimana wanita menikah mempunyai tanggung jawab lebih pada rumah tangga, sedangkan laki – laki cenderung lebih agresif dan lebih besar kemungkinan dalam memiliki harapan untuk sukses<sup>10</sup>.

### SIMPULAN

Sebagian besar responden masuk katagori tidak mempunyai komitmen pencapaian standar pelayanan minimal. Variabel yang berhubungan dengan komitmen pencapaian standar pelayanan minimal adalah jenis kelamin. Variabel yang tidak berhubungan dengan komitmen pencapaian standar pelayanan minimal antara lain: karakteristik (umur, pendidikan, masa kerja, status perkawinan, penghasilan), kepuasan kerja, motivasi terdiri dari lima sub variabel diantaranya: kompensasi, kondisi kerja, beban kerja, penyikapan prosedur kerja dan supervisi.

### SARAN

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit
  - a. Rumah sakit diharapkan dapat menyeimbangkan tenaga kesehatan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam rekrutmen karyawan.
  - b. Target indikator yang ditentukan rumah sakit dalam pencapaian SPM perlu dikaji lagi. Apabila target indikator tercapai tenaga kesehatan perlu diberikan reward.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Mengingat beberapa kelemahan dari penelitian ini, diharapkan dijadikan sebagai data dasar untuk mengadakan penelitian yang lebih kompleks dan spesifik menggunakan desain penelitian kualitatif agar mengeksplorasi lebih dalam komitmen pencapaian standar pelayanan minimal dengan jenis kelamin.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gerri, Kaufan & Dorothy, M.C. The Effect of Organisational Culture on Patient Safety-Research Database, The university of York. *The University of York*. 2013. <https://doi.org/10.7748/ns2013.06.27.43.50.e7280>
2. Departemen Kesehatan RI. *Pedoman Insiden Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient safety)*. Jakarta. 2008.
3. Scharein, P &Trendelenburg., M. Critical Incidents in a Tertiary Care Clinic for Internal Medicine. *BMC Research Notes*. 6 (1). 2013. 1 . <https://doi.org/10.1186/1756-0500-6-276>
4. RSUD Kabupaten Mangusada. Laporan Standar Pelayananminimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupatrn Mangusada. 2015.
5. Didik Widiyanti. *Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen*, Tesis. Surakarta: Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Study Ekonomi Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta. 2015.
6. Angraeni, S. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RS. MH. Thamrin Jakarta Pusat*. Tesis Program Pasca sarjana FIK-UI Jakarta. 2011.
7. Chan, Sow Hup. Organizational identification and commitment of members of human development organization, *Jurnal of Management Development*. 2006.
8. Sopiah. *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta. ANDI. 2008.
9. Wijono, S. *Psikologi Industri & Organisasi dalam suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana. 2010.
10. Chan, Sow Hup. Organizational identification and commitment of members of human development organization, *Jurnal of Management Development*. 2006.
11. Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011.
12. Siangian, Sondang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006.
13. Robbins, S.P. Alih Bahasa Pujaatmaka, H &Molan, B. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta. PT Preindo. 2006.
14. Smith,S. Reducing Medical Errors andIncreasing Patient Safety in Health Care. *Proreques Dissertations Publishing*. Utica Collage. 2016. <https://doi.org/10183250>.
15. Luthans. Alih Bahasa Yuwono, dkk. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. ANDI. 2006.
16. Ilyas Y. *Perencanaan SDM Rumah Sakit. Teori. Metoda dan Formula*. Jawa Barat: Fakultas Kesehatan Masyarakat UI. 2004.