

DISIPLIN KERJA, MOTIVASI DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP PELAYANAN PERAWAT

Ulen Bangun

Dosen STAI Al-Ishlahiyah Binjai

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai suatu unit usaha yang memberikan jasa pelayanan kesehatan tentunya harus meningkatkan pelayanannya kepada pasien khususnya melalui pelayanan yang diberikan oleh perawat. Penelitian tentang pelayanan perawat ini dilaksanakan di RSUD Djulham Binjai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karir terhadap pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh perawat yang berstatus pegawai negeri di RSUD Djulham Binjai. Dari populasi tersebut, ditarik sampel sebanyak 98 responden dengan penarikannya menggunakan penarikan secara acak (*random sampling*) yaitu penentuan sampel berdasar kebetulan dimana siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, adapun bentuk-bentuk pengujiannya adalah uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen. Dimana didapat hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 12.234 + 0.510 X_1 + (-0.264) X_2 + 0.654 X_3 + 3.539$. Dari hasil analisis tersebut dijelaskan bahwa variabel disiplin kerja dan pengembangan karir memiliki pengaruh yang kuat dan searah terhadap pelayanan perawat, namun variabel motivasi kerja memiliki pengaruh yang rendah terhadap pelayanan perawat. Selain ini, dari uji koefisien determinasi didapatkan bahwa variabel pengembangan karir memiliki kontribusi terbesar yakni 56% diikuti

variabel disiplin kerja 49% sedangkan variabel motivasi memiliki kontribusi yang rendah yakni 0,08%.

Kata Kunci : Disiplin kerja, Motivasi, Pengembangan Karir dan Pelayanan Perawat

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya adalah terciptanya pelayanan dalam bidang kesehatan. Pelayanan dalam bidang kesehatan ini diwujudkan dengan tujuan agar tercipta sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas. Hal ini dapat dicapai dengan mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, merata, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat yang dapat diberikan melalui adanya rumah sakit. Fungsi utama rumah sakit adalah sebagai wadah pelayanan kesehatan berupa pemenuhan kesehatan rawat inap, pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan medik dan non medik, maka pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan dan merupakan bagian terpenting dalam manajemen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan (Depkes, 2005).

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien yang bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang pasien tersebut. Pelayanan kesehatan ini mutlak diperlukan kedepannya mengingat semakin dibutuhkannya pelayanan tersebut, hal ini diperkuat melalui hasil penelitian dari Badan Pusat Statistik (2012) menunjukkan bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2003 hingga 2009 terus mengalami peningkatan. Data ini juga menunjukkan semakin banyak keluhan kesehatan maka pelayanan

kesehatan juga semakin diperlukan pasien.

Tabel 1. Persentase Keluhan Kesehatan

No	Tahun	Persentase
1	2003	24.41%
2	2004	26.51%
3	2005	26.68%
4	2006	28.15%
5	2007	30.90%
6	2008	33.24%
7	2009	33.68%

Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk layanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Semakin kritisnya masyarakat akan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka fungsi pelayanan kesehatan rumah sakit perlu ditingkatkan termasuk dalam hal ini pelayanan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ciri pelayanan yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Nursalam (2002, hal. 17) menyatakan bahwa perawat merupakan profesi yang berperan penting di rumah sakit dalam penyelenggaraan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Nursalam (2002, hal. 20) juga mengemukakan bahwa setiap upaya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan selalu berhubungan dengan

kualitas. Kualitas sangat diperlukan untuk : (1) Meningkatkan asuhan keperawatan kepada pasien (2) menghasilkan keuntungan atau pendapatan institusi (3) Mempertahankan eksistensi institusi (4) Meningkatkan kepuasan kerja (5) Meningkatkan kepercayaan konsumen (6) Menjalankan kegiatan sesuai aturan/ standar.

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Djulham merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang sangat penting di Kota Binjai mengingat rumah sakit ini adalah rumah sakit yang terbesar dan terlengkap dari segi peralatan medis yang ada di Kota Binjai. Melihat konteks ini maka mutlak diperlukan pelayanan yang prima dari segi pelayanan keperawatan yang sangat menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kegiatan dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan dengan menekankan kepada upaya pelayanan kesehatan utama sesuai dengan wewenang, tanggung jawab dan etika profesi keperawatan yang memungkinkan setiap orang mencapai kemampuan hidup sehat secara produktif (Sutoto, 2003, hal, 56).

Di sisi lain, faktor yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dalam hal ini perawat adalah pengembangan karir. Menurut Rivai (2004, hal. 280) pengembangan karir adalah suatu proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan, karena itu usaha pembentukan sistem pengembangan karir yang dirancang dengan baik dapat membantu karyawan dalam menentukan kebutuhan karir mereka sendiri dan menyesuaikan kebutuhan anggota dengan tujuan organisasi. Dengan adanya pengembangan karir yang diberikan oleh instansi, dalam hal ini rumah sakit akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan di atas, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di RSUD Djulham Binjai, yakni motivasi, disiplin kerja dan pengembangan karir.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan meng-evaluasi program pelayanan perawat serta mengkaji pengaruh antara program disiplin kerja yang telah dilakukan dan motivasi terhadap pengembangan karir di RSUD Djuham, Binjai. Penelitian yang dilakukan dapat digolongkan sebagai explanatory survey, yang dilakukan dengan mengkaji populasi untuk menentukan interelasi relatif dari variabel yang diteliti. Eksplanasi dilakukan dengan menggunakan metode korelasi dan regresi yang bermaksud untuk meneliti hubungan antara variabel, sehingga penelitian ini digolongkan dalam jenis correlational research.

PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data yang dilakukan untuk kepentingan analisis dan pembahasan hasil penelitian dibedakan ke dalam dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sumbernya langsung, diantaranya humas RSUD Djuham Binjai dan para perawat lainnya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data primer adalah dengan melakukan survai (penyebaran kuesioner kepada perawat di RSUD Djuham Binjai) dan wawancara dengan para perawat. Berkenaan dengan pelaksanaan program disiplin kerja di RSUD Djuham Binjai. Sedangkan data sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan semua dokumen dokumen yang berkenaan dengan program motivasi, pengembangan karir di RSUD Djuham Binjai, yang dijadikan bahan pengkajian secara kuantitatif dan kualitatif berupa:

1. Populasi dan Sampel.

Penelitian ini merupakan penelitian sensus, yang melibatkan seluruh anggota populasi dalam hal ini adalah seluruh perawat di RSUD Djuham Binjai.

2. Variabel dan Metode Pengukuran

Variabel yang diteliti dalam studi ini adalah Disiplin kerja, motivasi, pengembangan karir dan pelayanan. Sedangkan metode pengukuran dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah : (1) menyusun instrumen penelitian disertai dengan pengujian validitas

(konstruk dan empirik) dan realibilitas instrument; (2) mengumpulkan data yang dilakukan melalui wawancara, penyebaran kuesioner dan data - data RSUD Binjai yang berkenaan dengan program disiplin kerja, motivasi pengembangan karir dan pelayanan. 3. Analisis Data Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengkaji tentang keterkaitan antara program pengembangan karir yang dirasakan oleh perawat dan pengaruhnya terhadap motivasi dan pelayanan mereka. Sebelum dianalisis, data yang sudah ada diolah secara statistik dengan menggunakan program SPSS versi 16,0. Adapun fasilitas yang data tersebut adalah dengan menggunakan : (1) Analisis Frekuensi, (2) Analisis Deskriptif, (3) Analisis Regresi dan Korelasi Multivariat. Salah satu asumsi statistik yang harus dipenuhi untuk menggunakan fasilitas/teknis di atas mengharuskan minimal data harus berskala interval sedangkan sebagian data yang diperoleh berskala ordinal, maka terlebih dahulu data yang sudah diperoleh akan dirubah ke dalam skala dengan menggunakan method of sussesive interval (Harun Al Rasyid, 2000).

PEMBAHASAN

Dari beberapa komponen disiplin kerja hampir sebagian besar sudah dimiliki, meskipun dalam pelaksanaan-nya dilakukan dengan derajat yang berbeda. Diantara sekian banyak komponen, ternyata program yang telah dilaksanakan secara konsisten adalah pusat penilaian perawat. Komponen motivasi yang lainnya seperti lokakarya perencanaan pengembangan karir, buku catatan Pengembangan Karir, Sistem Penempatan kerja, inventori kemampuan / keterampilan, jenjang dan jalur pengembangan karir, sumber karir, pengetesan psikologis, perkiraan pelayanan, rencana beasiswa, seminar - seminar dan pelatihan eksternal, program pengembangan karir untuk kelompok sasaran khusus (jalur cepat bagi perawat berprestasi, pelayanan dan perawat, dokter, perawat profesional, perawat teknis,laki - laki dan wanita) sudah

dilaksanakan meskipun belum konsisten. Sedangkan kompo-nen lainnya mengenai pusat penilaian, program rotasi kerja, program pelatihan internal, dan program monitoring formal kadang-kadang dilaksanakan. Bentuk komitmen dari pihak manajemen RSUD Djulham Binjai terhadap disiplin kerja, motivasi, pengembangan karir dan pelayanan perawat.

Perawatnya adalah dengan memberikan beberapa perlakuan, misalnya berupa pengobatan pasien, pengecekan kesehatan pasien, dan juga dengan memberikan konseling non formal kepada setiap pasien yang memerlukan. Adapun bentuk kerja sama dengan para perawat dalam pengem-bangan karir perawat adalah dengan diselenggarakannya pelatihan pelatihan internal maupun eksternal, pengarahan, dan monitoring. Untuk menghindari adanya informalitas dan subyektivitas dalam pengem-bangan karir perawat, biasanya penilaian dilakukan tidak hanya oleh pihak RSUD Djulham Binjai pada bagiannya, tetapi oleh beberapa perawat

yang mempunyai keterkaitan tugas. Pada dasarnya yang bertanggung jawab dalam kegiatan disiplin kerja perawat adalah atasannya langsung, middle management dan top management. Berdasarkan wawancara dan kajian terhadap dokumen-dokumen yang ada, peneliti dapat memastikan bahwa pola jalur motivasi dan pengembangan karir yang diformalkan dan disosialisasikan kepada perawat belum dimiliki oleh pasien ini. Selain itu dapat diketahui juga bahwa pola pengembangan karir belum dirancang secara jelas dan baku. Artinya, manajemen dalam mengembangkan perawatnya masih terpaku pada struktur organisasi yang ada (pola jalur karir tradisional).

Pengaturan dasar untuk itu telah direncanakan, misalnya pelayanan kebutuhan, perpindahan lateral, dan titik pindah (switching point), namun belum dijadikan acuan yang baku. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan analisis varians melalui SPSS dapat dilihat sebagai beriku :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,324	3,539		3,482	,001
Disiplin Kerja	,510	,111	,360	4,583	,000
Motivasi	-,264	,102	-,160	-2,590	,011
Pengembangan Karir	,654	,095	,557	6,898	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

KESIMPULAN

Disiplin kerja di RSUD Djulham Binjai saat ini secara keseluruhan belum dilaksanakan secara konsisten dan belum berjalan sesuai harapan. Disiplin kerja , motivasi dan pengembangan karir belum dilaksanakan dengan pola yang terarah tetapi lebih banyak dilakukan dengan cara trial and error. Variabel disiplin kerja memberi-kan pengaruh positif secara signifikan terhadap variabel motivasi dan pelayanan perawat di RSUD Djulham Binjai, dimana variabel disiplin kerja memberikan determinasi yang lebih besar dibandingkan variabel motivasi dalam mempengaruhi pelayanan perawat. Masih

ada variabel lain yang turut berpengaruh terhadap variabel pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2006, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan Ketiga, Jakarta: Gramedia
- Batinggi, Ahmad, 2011, Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Departemen Kesehatan RI, 2005, Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta.

Ulen Bangun : Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir

- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung : Rineka Cipta
- Gaffar, 1999, Pengantar Keperawatan Profesional, Jakarta: EGC.
- Handoko, T Hani, 2000. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Jakarta: BPEE
- Hasibuan Malayu, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara
- Jerry W, Gilley & Steven A, Egglend, 1989, Principle of Human Resource Development, Addison-Wesley Publishing Company
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001, Manajemen Personalia, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara
- Nawawi, Martini, 2001, Manusia Berkualitas, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Nursalam, M, 2002. Manajemen Keperawatan, Jakarta: Salemba Empat
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rivai, Veitzal. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Robbin, Stephen P, 2002. Essensial of Organizational Behavior, 5th Ed. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima, Jakarta : Erlangga.
- Sedarmayanti, 2004, Riset Sumber Daya Manusia, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Siagian. Sondang P, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Roymond. 2009. Dokumentasi Proses Keperawatan. Jember: Jember University Press.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J, 2000, Statistik teori dan aplikasi, Jakarta : Erlangga
- Sutrisno, Edy, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Umar, Husein, 2010, Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan, Jakarta: Grafindo Persada.
- Zaidin, Ali, 2001, Dasar-Dasar Keperawatan Profesional. Jakarta: Widya Medika.