

TESIS

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONGTIKU
KABUPATEN TORAJA UTARA**



RONYANTO POPANG TANGKEALLO

NPM M012018120

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI TERAPAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR
MAKASSAR
2020**

TESIS

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

JUDUL : MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONGTIKU KABUPATEN TORAJA UTARA

Pada hari ini Senin, 9 November 2020 telah dilaksanakan Ujian Tesis Mahasiswa atas nama **Ronyanto Popang Tangkeallo** dengan Nomor Pokok Mahasiswa **M012018120**

Telah menyempurnakan tesis sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menandatangani persetujuan di bawah ini.

Ketua Tim : Dr. Halim, SH, MH

Sekretaris : Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos, M.Pd

Anggota : 1. Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D

2. Dr. Muttaqin, MBA



.....
.....
.....
.....

TESIS

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

JUDUL : MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONGTIKU KABUPATEN TORAJA UTARA

Pada hari ini Senin, 9 November 2020 telah dilaksanakan Ujian Tesis Mahasiswa atas nama **Ronyanto Popang Tangkeallo** dengan Nomor Pokok Mahasiswa **M012018120**

Telah menyempurnakan tesis sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menandatangani persetujuan di bawah ini.

Ketua Tim : Dr. Halim, SH, MH

Sekretaris : Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos, M.Pd

Anggota : 1. Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D

2. Dr. Muttaqin, MBA



.....
.....
.....
.....

HALAMAN PENGESAHAN

MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONGTIKU KABUPATEN TORAJA UTARA

disusun dan diajukan oleh

Ronyanto Popang Tangkeallo

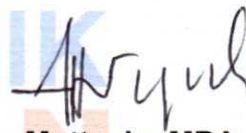
Nomor Pokok Mahasiswa : **M012018120**

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 9 November 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Menyetujui,
Komisi Penasihat,**



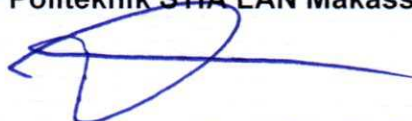
Prof. Amir Imbaruddin, MDA. Ph.D
Ketua



Dr. Muttaqin, MBA
Anggota

M A K A S S A R

**Mengetahui,
Direktur Politeknik STIA LAN Makassar**



Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D
NIP. 19640706 199303 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PONGTIKU KABUPATEN TORAJA UTARA**

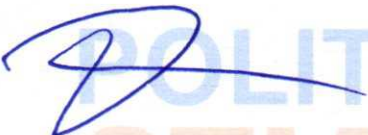
disusun dan diajukan oleh

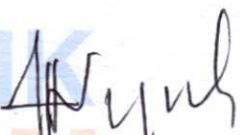
Ronyanto Popang Tangkeallo

Nomor Pokok Mahasiswa : **M012018120**

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 9 November 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Menyetujui,
Komisi Penasihat,**


Prof. Amir Imbaruddin, MDA. Ph.D
Ketua


Dr. Muttaqin, MBA
Anggota

M A K A S S A R

**Mengetahui,
Direktur Politeknik STIA LAN Makassar**


Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D
NIP. 19640706 199303 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
“PONGTIKU” KABUPATEN TORAJA UTARA**

Disusun dan diajukan oleh:

RONYANTO POPANG TANGKEALLO

NPM M012018120

Akan dipertahankan dalam seminar proposal

Pada tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

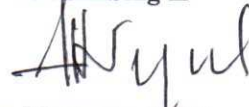
Menyetujui,
Komisi Penasihat

Pembimbing I



Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D

Pembimbing II



Dr. Muttaqin, MBA.

Mengetahui,
Direktur

Politeknik STIA LAN Makassar



Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D

NIP. 19640706 199303 1 001

Menyetujui,
Ketua

Prodi Administrasi Pembangunan Negara
Program Magister Terapan



Dr. Frida Chairunisa, M.Si

NIP. 1968 0702 199303 2 001

KATA PENGANTAR

Syaloom,

Puji Tuhan atas segala nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **"MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) "PONGTIKU" KABUPATEN TORAJA UTARA"**. Penyusunan tesis ini memiliki tujuan mulia untuk mengetahui motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) "Pongtiku" Kabupaten Toraja Utara sehingga dapat menghasilkan rekomendasi untuk peningkatan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyusunan tesis, serta dalam kegiatan akademik di kampus Politeknik STIA LAN, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan sebagai berikut:

1. Penghargaan tertinggi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur Politeknik STIA LAN Makassar, Bapak Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D yang telah memberikan kesempatan begitu luas dalam mengeksplorasi keilmuan di kampus ini.
2. Terima kasih yang sangat mendalam kepada Ibu Dr.Frida Chairunnisa, M.Si selaku Ketua Prodi Magister Terapan APN dan Ketua Prodi sebelumnya yaitu Bapak Dr. Halim, SH, MH atas dedikasi yang tinggi dalam memberikan pengarahan dan melaksanakan tata kelola manajemen pendidikan yang baik sehingga penulis dapat melalui proses pendidikan dengan lancar serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Salam hormat dan ucapan rasa terima kasih tak terhingga sekali lagi kepada Bapak Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Muttaqin, MBA. selaku Dosen Pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pembimbingan serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini sesuai ketentuan dan panduan yang berlaku.

4. Istri saya yang tersayang Halia L Pabesak, Anak-anakku tercinta Datu, Arsen dan Melona, dan Kedua Orang Tua saya, Ayahanda Ibrahim Popang dan Ibunda tercinta Saman Tangkeallo. Terima kasih atas Do'a dan Dukungannya selama ini.
5. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini..

Dalam perjalanan menyelesaikan tesis ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun dari manapun datangnya, akan penulis terima dengan segala kerendahan hati. Akhirul kalam, semoga tesis ini bermanfaat dan mengenai sasaran.

Makassar, November 2020

Penulis

INTISARI

RONYANTO POPANG TANGKEALLO, M012018120

MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) “PONGTIKU” KABUPATEN TORAJA UTARA

Tesis, 94 Halaman

Penasehat : Prof. Amir Imbaruddin, MDA, PhD.
Dr. Muttaqin, MBA.

Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara adalah salah satu instansi pemerintah yang dituntut untuk memiliki motivasi kerja yang baik. Hal ini senada dengan tugas Rumah Sakit Umum menyelenggarakan tugas pemerintah untuk melayani masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Tetapi dalam melaksanakan tugasnya tersebut motivasinya masih kurang seperti masih ada pegawai kurang ramah dalam melayani, perawat yang kurang profesional, menunggu dalam waktu yang lama untuk menyelesaikan administrasi, inisiatif pegawai dalam bekerja belum optimal, dan sebagian pegawai kurang memahami tupoksinya dengan baik. Rumusan masalah yaitu Bagaimana motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara” menurut faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara” menurut faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tabel frekuensi.

Untuk mengetahui bahwa faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik yang dimiliki seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi yang sangat berpengaruh terhadap pegawai dilihat dari faktor intrinsiknya adalah tanggung jawab yang diterima dibuktikan dengan skor rata-rata yang dicapai adalah 3,90 (bagus), sedangkan dari faktor ekstrinsiknya adalah hubungan antar pribadi ini dibuktikan dengan skor rata-rata 4,35 (sangat bagus).

Kata Kunci : Motivasi, Pegawai, RSUD, Pelayanan, Toraja Utara

ABSTRACT

EMPLOYEE MOTIVATION IN PROVIDING HEALTH SERVICES IN "PONGTIKU" REGIONAL PUBLIC HOSPITAL (RSUD), NORTH TORAJA DISTRICT

Thesis, 94 pages

Advisor: Prof. Amir Imbaruddin, MDA, PhD.

Dr. Muttaqin, MBA.

The Regional General Hospital "Pongtiku" North Toraja Regency is one of the government agencies that is required to have good work motivation. This is in line with the duty of the General Hospital to carry out government duties to serve the community in the field of health services. But in carrying out these duties, the motivation is still lacking, such as there are still employees who are not friendly in serving, nurses who are less professional, waiting for a long time to complete administration, employee initiative in work is not optimal, and some employees do not understand their duties well. The formulation of the problem is how the motivation of employees in providing health services at the Regional General Hospital "Pongtiku" North Toraja Regency "according to intrinsic factors and extrinsic factors. The research objective is to determine the motivation of employees in providing health services at the Regional General Hospital "Pongtiku" North Toraja Regency "according to intrinsic factors and extrinsic factors.

The research method used in this research is quantitative method with the type of research used is descriptive. The data analysis used in this research is the frequency table.

To find out that the intrinsic factors and extrinsic factors that a person has greatly affect a person at work and have a major effect on their motivation. The results of this study indicate that motivation which greatly influences employees seen from the intrinsic factor is the responsibility accepted as evidenced by the average score achieved is 3.90 (good), while the extrinsic factor is the interpersonal relationship as evidenced by the average score 4.35 (very good) average.

Keywords: Motivation, Employees, Hospital, Services, North Toraja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II STUDI PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Konsep Motivasi	8
2. Tujuan Motivasi	12
3. Jenis-jenis Motivasi.....	12
4. Unsur-unsur Motivasi.....	13
5. Proses Motivasi	16
6. Teori Motivasi	17
7. Konsep Pelayanan	26
8. Jenis-jenis Pelayanan.....	29
9. Rumah Sakit Sebagai Penyelenggara Pelayanan Kesehatan	30
B. Kerangka Pikir	32
C. Definisi Operasional.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis/Tipe Penelitian	36
B. Teknik Pengumpulan Data	36
C. Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	42
B. Deskripsi Responden	49
C. Statistik Deskriptif	59
D. Pembahasan Hasil Peneltian	88
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena manusia bisa mengetahui input-input yang perlu diambil dari lingkungan, cara mendapatkan dan menangkap input-input tersebut menggunakan teknologi, mampu mengolah atau mentransformasikan input-input tersebut menjadi output-output yang memenuhi harapan publik. Manusia menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi, maka perhatian dari pimpinan sangat diperlukan. Perencanaan dan pengawasan dari pimpinan sangat diperlukan karena tanpa didukung oleh semangat kerja dari karyawan, maka tujuan dari organisasi sulit dicapai pada tingkat yang optimal.

Organisasi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi organisasi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi pegawai, keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan bagi organisasi, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan organisasi.

Seiring dengan perkembangannya, organisasi sering kali mengabaikan tentang pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Kendati sering terdengar isu tentang pentingnya pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan organisasi, tetapi penanganannya secara terencana dan terfokus, baik oleh organisasi maupun individu sebagai pegawai itu sendiri jarang dilakukan.

Sementara itu pelayanan kesehatan pada saat ini telah menapaki perubahan sebagai konsekuensi dari perkembangan media informasi yang modern. Berkenaan dengan hal tersebut, pengetahuan dan kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan hak dan kewajiban untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang profesional semakin meningkat. Oleh karena itu, mereka menuntut adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di suatu instalansi baik Rumah sakit maupun Puskesmas.

Dengan adanya tuntutan dari masyarakat tersebut membuat pelayanan kesehatan mulai bergeser dari pelayanan yang sebelumnya *provider* yaitu menentukan produk dan jasa pelayanan, berubah menjadi pasien sebagai penentu produk dan jasa pelayanan yang mereka butuhkan. Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang terpenting bagi masyarakat, sehingga Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan perlu tanggap dan peka terhadap setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Namun demikian pelayanan yang diberikan harus tetap berpedoman pada standar pelayanan kesehatan.

Dengan adanya dukungan dan dorongan pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);, Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, mendorong Rumah Sakit yang mau tidak mau harus memberikan dan mengupayakan pelayanan yang bermutu agar dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pasien.

Untuk menghadapi tantangan utama ini, maka Rumah Sakit perlu untuk menuntut adanya pelayanan kesehatan yang baik dari pegawainya, dimana pelayanan kesehatan yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi.

Adapun Jenis pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Toraja Utara adalah Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Bedah, Pelayanan Persalinan, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Rehabilitasi Medik, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Gizi, Pelayanan Transfusi Darah, Pelayanan Rekam Medis, Pengelolaan Limbah, Pelayanan Administrasi Manajemen, Pelayanan Ambulans, Pelayanan Laundry, dan Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit. Yang menjadi focus dalam penelitian ini adalah Pelayanan Rawat Inap.

Dalam hal memberikan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan rawat inap para pegawai di Rumah Sakit sering mengabaikan cara memberikan pelayanan yang baik. Seperti halnya yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) "Pongtiku" Kabupaten Toraja Utara, dimana pelayanan rumah sakit banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Masyarakat sebagai objek penerima layanan yang pada akhirnya akan merasakan langsung bagaimana kinerja dari pegawai. Menurut pengamatan penulis dan berdasarkan hasil wawancara baik dengan pasien maupun keluarga pasien, masih banyak masalah yang terjadi yang berhubungan dengan motivasi pegawai. Beberapa diantaranya ;

1. Pemberian pelayanan yang masih tergolong lambat, misalnya seperti yang dialami oleh Ibu A yang mendapatkan kendala dalam mendapatkan pelayanan

Administratif pada saat suaminya masuk ke Unit Gawat Darurat, Ibu A merasa kesal suaminya tidak bisa segera ditangani oleh Dokter yang sesuai dengan alasan masalah administrasi, dimana Keluarga pasien tersebut belum mem fotocopy KTP dan Kartu Keluarga dari Pasien Tersebut. Hal ini sesuai dengan wawancara yang sempat dilakukan penulis kepada ibu A pada saat melakukan observasi awal :

“ iya saya sempat marah di loket dan di UGD, suami saya sudah dalam keadaan kesakitan, tetapi tidak segera ditangani oleh dokter karena menurut suster yang ada di UGD, proses administrasi suami saya belum selesai dimana anak saya masih di tempat fotocopy untuk memfotocopy KTP dan Kartu Keluarga” (Wawancara Ibu A, saat observasi awal 14 Juni 2020)

Hal ini juga diamati oleh penulis pada saat melakukan observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara dimana memang untuk pelayanan administrasi terkesan lambat, dimana terlihat antrian masyarakat di beberapa loket yang menunjukkan lambatnya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara.

2. Pegawai yang Kurang ramah, dimana dari hasil wawancara dengan keluarga pasien, menyatakan bahwa pelayanan di bagian administrasi dan juga perawat cenderung kurang ramah karena pegawai dan perawat yang ada pada bagian tersebut terkadang bersuara keras yang terkesan membentak dan tidak memberikan senyum yang ramah ketika melayani masyarakat. Ibu S yang juga keluarga pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara., beliau mengungkapkan bahwa :

“saya merasa belum diperlakukan sopan dan ramah pada saat saya meminta tolong untuk digantikan cairan infus saudara saya.. Pegawai dan perawat yang melayani tidak pernah tersenyum. Seharusnya mereka ramah agar

kami merasa nyaman” (Wawancara Ibu S saat Observasi Awal, 14 Juni 2020).

Dalam pelayanan publik sopan dan ramah kepada pelanggan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh seluruh petugas atau karyawan kantor manapun, tak terkecuali di rumah sakit.

3. Pelayanan yang kurang profesional, dimana dari hasil pengamatan penulis dan juga Pasien yang sempat diwawancarai, terkadang Dokter dan Perawat tidak tepat waktu dan tidak sesuai jadwal ketika melakukan kunjungan (*visiting*) kepada pasien. Jadwal Kunjungan dokter atau *visiting* Dokter tiap pagi pukul 07.00, akan tetapi biasanya Dokter baru datang untuk *Visiting* sekitar pukul 09.00. Begitu juga suster ataupun perawat yang berjaga biasa datang terlambat untuk mengganti cairan infus, padahal sudah diberi tahu berkali-kali. Ibu A yang juga keluarga pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara, beliau mengungkapkan bahwa :

“Biasa agak lama datang susternya kalau mau diganti infusnya, padahal sudah dipanggil kira-kira 15 menit sebelum habis infusnya kami lihat, kami sudah memanggil perawatnya untuk diganti infusnya dan juga biasa dokter terlambat datang periksa kondisi pasiennya biasa kalau pagi” (Wawancara Ibu A saat Observasi Awal, 14 Juni 2020).

Hal ini menunjukkan bahwa melihat dokter atau perawat belum profesional dalam hal melayani pasien yang terdiri dari kedisiplinan dokter atau perawat.

4. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara, peneliti menemukan juga masalah yang berkaitan dengan responsivitas. Masalah responsivitas ini berkaitan dengan Respon Perawat maupun pegawai Rumah Sakit “Pongtiku”, khususnya Menurut keluarga pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah

“Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara :

“Paman saya sudah 3 hari dirawat di Unit Gawat Darurat ini akibat gejala tipus tapi baru tadi siang dipindahkan diruang rawat karena katanya baru ada ruang rawat inap yang kosong dan pada saat dipindahkan tempat tidur pasien masih berantakan dan belum diganti seprai yang baru,.” (Wawancara Pak D saat Observasi Awal, 14 Juni 2020)

Dalam upaya meningkatkan pelayanan bukan suatu hal yang sulit apabila para pelaku kesehatan telah memiliki niat dan kesadaran dalam melaksanakan kewajibannya serta motivasi untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna jasa pelayanan. Dengan arti lain, para pelaku kesehatan harus memulai dari internal jajaran kesehatan di semua tingkatan. Keinginan memberikan layanan kesehatan bermutu diawali dengan niat , maksudnya menata niat dari sanubari untuk memberikan pelayanan dengan totalitas dan ikhlas. Selain itu, peran serta masyarakat sangat diperlukan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan uraian di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap hal tersebut dengan mengangkat judul : **“Motivasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara “.**

B. Rumusan Masalah

Dengan bertitik tolak dengan apa yang diuraikan diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut : Bagaimana motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara?

C. Tujuan Penelitian

Dengan pokok permasalahan penelitian yang dimaksudkan sebelumnya, maka tujuan spesifik dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi yang dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai masukan bagi peneliti-peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan informasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara.

BAB II

STUDI PUSTAKA

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Motivasi

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia. Motivasi merupakan subyek yang penting bagi manajer, karena menurut definisi manajer harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Manajer perlu memahami perilaku orang-orang tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja agar sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi. Motivasi adalah proses untuk mencoba, mempengaruhi seseorang agar orang tersebut melaksanakan sesuatu yang kita inginkan untuk bekerja agar sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi. Motivasi adalah proses untuk mencoba, mempengaruhi seseorang agar orang tersebut melaksanakan sesuatu yang kita inginkan (Ranupandoyo, 1980:197).

Banyak istilah yang digunakan untuk menyebut motivasi (*motivation*) atau motif, antara lain kebutuhan (*Need*), desakan (*urgent*), keinginan (*Wish*) dan dorongan (*Drive*). Dalam hal ini akan digunakan, istilah motivasi, yang diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Handoko, 1990 : 252).

Motivasi berasal dari kata motif yang berarti daya upaya yang mendorong seseorang untuk melaksanakan sesuatu atau daya penggerak dari dalam subyek untuk melakukan sesuatu atau kegiatan tertentu, untuk mencapai tujuan

(Sardiman, 1992:73).

Motivasi juga diartikan sebagai “kehendak atau dorongan untuk melakukan sesuatu dalam memenuhi kebutuhan atau bisa diartikan sebagai proses yang menyebabkan tingkah laku seseorang menjadi bergairah, terarah dan tidak mudah putus asa”. (Mulyadi, 1988:47-48).

Menurut Supriyono, motivasi adalah “kemampuan untuk berbuat sesuatu sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan untuk berbuat sesuatu”. Motivasi seseorang di pengaruhi oleh stimuli kekuatan, intrinsic yang ada pada individu yang bersangkutan. Stimuli eksternal mungkin dapat pula mempengaruhi motivasi tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut (Supriyono,2003 : 329).

Rumusan lain tentang motivasi yang diberikan oleh Robbins dan Coulter (Winardi, 2001:1-2), yang dimaksud motivasi karyawan adalah “kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi, untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian, yang dikondisi oleh kemampuan upaya demikian, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu”

Definisi lain tentang motivasi menurut Gray et-al (Winardi, 2001:1-2) menyatakan bahwa “motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal atau eksternal bagi seseorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu”.

Setiap pimpinan perlu memahami proses-proses psikologikal apabila berkeinginan untuk membina karyawan secara berhasil dalam upaya pencapaian sasaran-sasaran keorganisasian. Motivasi juga didefinisikan sebagai dorongan

dari dalam diri individu berdasarkan mana dari berperilaku dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Adapun pemotivasian dapat diartikan sebagai pemberian motif-motif sebagai pendorong agar orang bertindak, berusaha untuk mencapai tujuan organisasional (Silalahi, 2002: 341).

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Untuk memberikan pemahaman yang baik tentang motivasi, maka akan diuraikan beberapa pengertian motivasi dari para ahli antara lain menurut

As'ad (1997) memberikan pengertian motivasi dengan menyatakan bahwa :

“Motivasi seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan jiwa dan jasmani untuk berbuat mencapai tujuan, sehingga motivasi merupakan suatu driving force yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam pebuatannya itu mempunyai tujuan tertentu.”

Sementara itu, pengertian motivasi menurut Samsuddin (2006 : 281)

mendefinisikan motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Flippo motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Definisi motivasi juga di kemukakan Gie yang menyatakan Motivasi adalah

pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat, dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

Definisi motivasi yang lain pun dikemukakan oleh Terry yang menyatakan Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang merangsangnya melalui tindakan.

Steers juga mengemukakan definisi motivasi yaitu :

“Motivasi adalah kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Ini bukan perasaan senang yang relatif terhadap hasil berbagai pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan, tetapi lebih merupakan perasaan sedia/rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan kondisi psikologis yang mendorong seseorang untuk melaksanakan sesuatu, sehingga sesuatu yang dilaksanakan diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi maupun tujuan individu pegawai yang bersangkutan.

Motivasi mengandung beberapa elemen yaitu:

- 1) Bahwa motivasi itu mengawali terjadinya perubahan energi pada diri setiap individu dan akan nampak secara jelas pada kegiatan fisik manusia.
- 2) Motivasi ditandai dengan munculnya rasa seseorang. Dalam hal ini motivasi relevan dengan persoalan kejiwaan dan emosi yang dapat menentukan tingkah laku seseorang.
- 3) Motivasi akan dirangsang karena adanya tujuan tertentu. Jadi dalam hal ini motivasi merupakan respon dari suatu aksi, yaitu tujuan yang menyangkut soal kebutuhan (Sardiman, AM, 1992:74).

2. Tujuan Motivasi

Manajer atau pimpinan yang berhasil dalam hal motivasi karyawan seringkali menyediakan suatu lingkungan dimana tujuan-tujuan tepat tersedia untuk memenuhi kebutuhan. Tujuan-tujuan motivasi tersebut antara lain:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan seseorang.
- 2) Meningkatkan produktivitas seseorang.
- 3) Mempertahankan kestabilan seseorang.
- 4) Meningkatkan kedisiplinan seseorang.
- 5) Mengefektifkan pengadaan seseorang.
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan yang baik.
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi seseorang.
- 8) Meningkatkan kesejahteraan seseorang.
- 9) Mempertinggi rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugasnya
(Hasibuan, 2005:146).

3. Jenis-jenis motivasi

Motivasi kerja seseorang dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu :

(1) Motivasi intrinsik

Adalah motif yang menjadi aktif dan berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu.

(2) Motivasi ekstrinsik

Adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi disebabkan karena rangsangan dari luar. Motivasi ini dapat timbul antara lain karena pengaruh prinsip, kompetisi antar teman, tuntutan perkembangan organisasi atau tugas, ada faktor lain yang

sangat kompleks. (Sardiman, 1992 : 88)

Sedangkan dalam istilah kepegawaian dikenal adanya motivasi positif dan motivasi negatif.

1) Motivasi positif

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena pada umumnya manusia senang menerima hal-hal yang baik saja.

2) Motivasi negatif

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut dihukum, akan tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

4. Unsur-unsur Motivasi

Ada tiga unsur yang menentukan kekuatan motivasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan, yaitu motif, pengharapan dan insentif. Untuk lebih jelasnya diuraikan unsur-unsur dari motivasi sebagai berikut :

1) Motif (motive)

Motif dapat diartikan sebagai daya gerak yang mencakup dorongan, alasan dan kemauan yang timbul dari dalam diri seorang yang mengakibatkan ia berbuat sesuatu (Uchjana, 1985;74).

Motif ini dapat dikelompokkan sesuai dengan keinginan-keinginan dasar yang dipuaskannya yaitu :

a) Motif penguasaan/ keunggulan

Motif ini merupakan sifat manusia yang kuat. Orang selalu berusaha untuk bebas, terkendali untuk mengatasi rintangan-rintangan. Perasaan sangat puas karena dapat menyelesaikan tugas, memecahkan masalah atau senang bersaing menunjukkan kekuatan motif ini.

b) Motif akan adanya rasa aman

Motif ini erat hubungannya dengan kebutuhan seorang untuk membela diri dari setiap ancaman terhadap kebutuhan sebagai manusia. Hal ini diwujudkan sebagai upaya untuk menghindarkan diri dari bahaya yang mengancam dirinya.

c) Motif untuk diakui dan diterima oleh pihak lain.

Motif ini merupakan keinginan untuk menjadi orang yang berbeda dalam kelompok maupun masyarakat.

Termasuk dalam motif ini adalah :

- (1) Harga diri (*Self Esteem*), merupakan landasan bagi seseorang untuk percaya diri.
- (2) Status, merupakan posisi atau kedudukan antara nilai-nilai pada dirinya dengan norma-norma kelompoknya.
- (3) Prestasi, merupakan kebutuhan seseorang sangat erat hubungannya dengan status. (Uchjana, 1985: 19-80)

2) Penghargaan (Exspectancy)

Keinginan seseorang untuk menghasilkan atau memproduksi tergantung pada tujuan khusus yang ingin dicapai, dan persepsinya atas tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Manajer dalam memotivasi ini harus menyadari bahwa orang akan mau bekerja keras, dengan harapan ia akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dari hasil pekerjaannya.

Keinginan-keinginan itu antara lain :

- a) The desire to live, artinya keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama dari setiap orang, karena setiap manusia bekerja untuk dapat makan dan untuk dapat melanjutkan hidupnya.
- b) The desire for procession, artinya keinginan untuk memilikii sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja.
- c) The desire for fower, artinya keinginan akan pengakuan merupakan jenis terakhir dari kebutuhan dan juga mendorong seseorang untuk bekerja.

3) Insentive (Insentive)

Insentif adalah benda atau hal yang immaterial yang menarik dan dapat menimbulkan kegairahan untuk mendapatkan dan memilikinya (Moenir, 1987:209).

Bentuk-bentuk dari insentif ini meliputi :

a) Insentif material

Merupakan alat motivasi yang diberikan dalam bentuk uang atau barang yang mempunyai nilai pasar, misalnya pemberian premi, bonus tunjangan kerja dan fasilitas pribadi.

b) Insentif non material

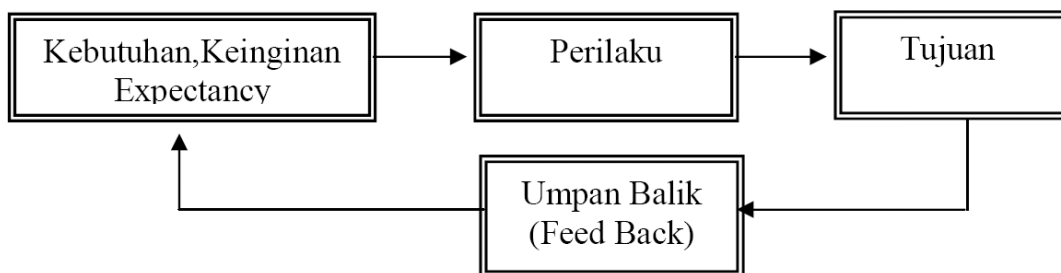
Merupakan alat motivasi yang diberikan berupa barang atau benda yang tidak bernilai. Jadi hanya memberikan kepuasan, kebanggaan rohani saja, misalnya medali, piagam dan bintang jasa dan lainnya.

c) Kombinasi insentif material dan non material

Merupakan alat motivasi yang diberikan berupa material (uang dan barang) dan non material. Jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan rohani.

5. Proses Motivasi

Motivasi merupakan sebuah predisposisi untuk bertindak dengan cara yang khusus dan terarah pada tujuan tertentu sekalipun rumusan tentang rumusan motivasi dibatasi hingga purposif atau yang diarahkan pada tujuan.



Gambar 1. Proses motivasional dasar (Winardi,2001:134).

Manusia sebagai makhluk sosial berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi. Kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tersebut menimbulkan ketegangan-ketegangan pada para manajer, yang dianggap mereka kurang menyenangkan. Dengan anggapan bahwa perilaku khusus/ tertentu dapat mengurangi perasaan yang dimiliki, maka hal tersebut menyebabkan orang yang bersangkutan berperilaku. Perilaku tersebut diarahkan kepada tujuan untuk mengurangi kondisi ketegangan tersebut. Dimulainya perilaku tersebut menyebabkan timbulnya petunjuk-petunjuk yang memberikan umpan balik (informasi) kepada orang yang bersangkutan tentang dampak perilaku.

6. Teori motivasi

Motivasi dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan atau bawahan. Sebab efektifitas karyawan dengan asumsi mereka memiliki peluang untuk kinerja yang baik dan memiliki kemampuan yang diperlukan tergantung pada motivasi.

Jadi untuk menjelaskan motivasi dapat digunakan teori motivasi yang dibedakan kedalam dua kategori utama, yaitu "Teori hierarki kebutuhan". Teori ini membantu pimpinan untuk memahami bagaimana kebutuhan manusia dan bagaimana orang dengan kebutuhan berbeda mungkin merespon situasi kerja berbeda-beda, manusia merupakan makhluk yang serba berkeinginan, ia senantiasa menginginkan sesuatu dan senantiasa menginginkan lebih banyak. Tetapi apa yang diinginkan tergantung pada apa yang sudah dimiliki olehnya. Segera setelah salah satu diantara kebutuhan manusia dipenuhi muncullah kebutuhan lain.

Pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan bertindak

(bersemangat kerja) untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan (inner needs) dan kepuasannya. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang di inginkan maka semakin giat orang itu bekerja. Para teori menganggap bahwa individu berkelakuan dengan cara tertentu untuk berusaha mencapai tujuan didorong oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi analisis teori ini lebih menekankan pada factor – factor kebutuhan yang membangkitkan perilaku individu yang bersumber dari dalam diri seseorang. Artinya teori ini tentang motivasi menggunakan kebutuhan individual untuk menjelaskan perilaku dan sikap orang dalam bekerja. Ada tiga teori kebutuhan yang utama dari motivasi. Teori tingkat kebutuhan Abraham Maslow, teori dua factor Frederick Herzberg, dan teori motivasi prestasi David MC.Clelland.

Selanjutnya penulis menggunakan teori dua factor Frederick Herzberg sebagai bahan untuk mengembangkan data dari variabel motivasi. Teori 2 faktor Herzberg, menurut Herzberg, seorang ahli ilmu kelakuan mengemukakan bahwa kepuasan terdiri atas dua hal, yaitu dinamakan motivasional (intrinsic) dan pemeliharaan/ hygiene (ekstrinsik).

a. Faktor Motivasional

Faktor motivasional merupakan faktor yang menimbulkan kepuasan pada karyawan. Faktor ini antara lain :

- a) prestasi,
- b) pengakuan,
- c) tanggung jawab,
- d) kesempatan untuk maju,
- e) pekerjaan itu sendiri

Apabila dikaitkan dengan teori hierarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow, faktor motivasional ini terkait dengan kebutuhan pada urutan tingkat atas.

b. Faktor Pemeliharaan/ Hygiene (ekstrinsik)

Faktor pemeliharaan merupakan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan. Faktor ini antara lain :

- a) kondisi kerja fisik,
- b) hubungan antar pribadi,
- c) kebijakan administrasi,
- d) pengawasan,
- e) gaji/ upah,
- f) keamanan.

Untuk memahami dua faktor menurut Herzberg yaitu faktor motivasional dan faktor pemeliharaan yang mana digunakan untuk memotivasi karyawan, berikut ini diuraikan penjelasan masing-masing bagian, faktor- faktor tersebut yaitu :

Faktor motivasional (intrinsik)

a. Prestasi

Kondisi internal yang spesifik dan mengarahkan perilaku seseorang kesuatu tujuan (Lefton, 1982 : 143). Achievement/ prestasi diartikan sebagai kesuksesan setelah didahului oleh suatu usaha. Prestasi merupakan dorongan untuk mengatasi kendala, melaksanakan kekuasaan, berjuang untuk melakukan sesuatu yang sulit, sebaik dan secepat mungkin (Lefton, 1982 : 156).

b. Pengakuan

Pengakuan merupakan suatu kebutuhan yang berdimensi dua, sebagian dimensi kebutuhan pengakuan ini adalah kebutuhan harga diri, kemampuan harga

diri kemampuan seseorang yang berkeja pada orang lain. Dimensi yang lain adalah kebutuhan untuk menerima pengakuan dan penghargaan dari orang-orang yang menjadi temannya (Moekidjat, 197 : 208).

c. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan kewajiban untuk melakukan tugas serta menggunakan sarana yang telah dipercaya kepada seseorang (Sondang P. Siagian, 1985 : 26). Sedangkan pendapat lain menyebutkan bahwa tanggung jawab merupakan kesanggupan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. (H. Nainggalon, 1983 : 105). Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa : melakukan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya didasari rasa tanggung jawab atas pekerjaannya yang dilaksanakannya dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya.

d. Kesempatan untuk maju

Setiap orang senang akan kemajuan dan tidak seorang pun yang menyenangi kegagalan, kemajuan di segala bidang merupakan keinginan dan kebutuhan yang menjadi idaman setiap orang. Dikaitkan dengan pemberian motivasi kepada karyawan, salah satu tindakan pemuasan kebutuhan ini adalah pemberitahuan mengenai kemajuan yang dilakukan oleh pimpinan.

e. Pekerjaan itu sendiri

Merupakan kebutuhan untuk berkembang tumbuh sehingga membutuhkan penyaluran kemampuan dan potensi diri dalam bentuk nyata. Kebutuhan ini biasanya dicapai dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan dan

potensi yang optimal untuk mencapai prestasi yang sangat memuaskan.

Faktor Pemeliharaan (Ekstrinsik)

a. Kondisi kerja

Kondisi kerja adalah persyaratan, keadaan (Depdikbud; 1990 :454). Sedangkan kerja diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu atau yang dilakukan, perbuatan mencari nafkah; mata pencaharian. (Depdikbud). Jadi kondisi kerja adalah : persyaratan yang harus dipenuhi dan mempengaruhi manusia dalam melakukan sesuatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seperti halnya menurut pendapat Semito (1982 : 182). Tentang lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam mengadakan tugas-tugas yang dibebankan. Dari berbagai pengertian diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kondisi kerja dapat diartikan juga lingkungan kerja yaitu suatu kondisi / keadaan tempat kerja dimana para pegawai dan yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang dibebankan. Menurut teori Herzberg bahwa ada dua rangkaian kondisi yang mempengaruhi seseorang di dalam pekerjaannya. Rangkaian pertama disebut faktor motivator dan rangkaian yang kedua diberi nama faktor hygiene. Pada faktor *hygiene* adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa tidak puas pada pegawai terdiri dari kebijaksanaan dan administrasi perusahaan, supervisor, hubungan antara pribadi, kondisi" kerja dan gaji. (Manullang; 1986: 151).

Apabila faktor-faktor *hygiene* ini diperbaiki maka tidak ada pengaruh terhadap sikap kerja yang positif, tetapi kalau dibiarkan tidak sehat maka pegawai hanya akan merasa kecewa. Faktor hygiene melukiskan hubungan kerja dengan konteks

atau lingkungan dimana pegawai melaksanakan pekerjaannya. Seperti disebutkan diatas bahwa salah satu faktor *hygiene* yaitu kondisi kerja perlu mendapat perhatian dan diperbaiki karena pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai, Dimana apabila motivasi positif maka berpengaruh pada peningkatan prestasi kerja sebaliknya apabila motivasi kerja negative maka prestasi kerja pegawai pun akan menurun.

Dengan berlandaskan teori Herzberg tersebut maka yang perlu mendapat perhatian disini adalah faktor kondisi kerja perusahaan. Kantor merupakan tempat para pegawai atau karyawan melaksanakan kegiatan yang sangat penting, baik itu yang menyangkut tentang pekerjaan yang berkaitan dengan ketata usahaan dan administrasi ataupun pemasaran. Kantor hendaknya ditata dengan baik sehingga dapat menimbulkan suasana nyaman, kantor juga hendaknya mempunyai tata warna, dinding dan lantai yang serasi dengan peralatan kantor itu sendiri serta pengaturan pengaturan yang lainnya seperti pengaturan udara, suara dan ruangan kantor. Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perusahaan yang modern.

Dengan memperhatikan kondisi kerja yang baik, maka salah satu faktor yang dapat menimbulkan rasa tidak puas pada pegawai dapat teratasi. Kondisi kerja yang dapat dirasakan oleh para pegawai biasanya menyimpannya langsung, misalnya merasa gerah, bising, sumpek, dan silau. Dalam suatu ruangan yang panas, gerah dan bising serta adanya hubungan yang kurang harmonis antara pegawai dengan pimpinan dimana para pegawai tidak mungkin dapat bekerja dengan baik dan tenang. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi

kerja yang mendukung pada terlaksananya suatu pekerjaan dengan baik dan lancar perlu diperhatikan dan dijaga dengan sebaik-baiknya karena hal ini dapat berkaitan dengan prestasi kerja pegawai dengan pencapaian tujuan perusahaan.

Dengan berlandaskan teori Herzberg tersebut maka yang perlu mendapat perhatian disini adalah faktor kondisi kerja perusahaan. Kantor merupakan tempat para pegawai atau karyawan melaksanakan kegiatan yang sangat penting, baik itu yang menyangkut tentang pekerjaan yang berkaitan dengan ketata usahaan dan administrasi ataupun pemasaran. Kantor hendaknya ditata dengan baik sehingga dapat menimbulkan suasana nyaman, kantor juga hendaknya mempunyai tata warna, dinding dan lantai yang serasi dengan peralatan kantor itu sendiri serta pengaturan pengaturan yang lainnya seperti pengaturan udara, suara dan ruangan kantor. Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya oleh setiap manajer perusahaan yang modern.

b. Hubungan antar pribadi dengan atasan, bawahan dengan rekan sejawat.

Hubungan interpersonal merupakan hubungan antar karyawan pada perusahaan atau instansi. Hubungan antar karyawan setingkat atau seprofesi yang baik akan mendukung pekerjaan mereka. Hubungan antara karyawan setinmgkat akan menimbulkan saling kerjasama. Saling membantu, sedangkan hubungan antara atasan dengan karyawan di bawah akan menjadikan komando yang serasi. Artinya karyawan pada bagian bawah tidak hanya diperintah akan tetapi akan merasa senang melakukan semua pekerjaan yang diberikan oleh atasannya.

Jadi, dengan hubungan interpersonal yang baik akan menjadikan kerjasama

yang serasi, selanjutnya menjadikan pekerjaan menjadi mudah untuk diselesaikan secara optimal sesuai tujuan perusahaan/ organisasi.

c. kebijakan dalam administrasi perusahaan

Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawainya semaksimal mungkin, dalam batas kemampuan organisasi tersebut. Dengan adanya motivasi kerja yang maksimal pada pegawai diharapkan akan menghasilkan kerja yang lebih baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Untuk itu pimpinan perlu mencari upaya yang tepat untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai. dengan cara membuat kebijakan mencapai hasil kerja yang diinginkan.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan. Menilainya, mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan semula (Manulang, 1984:142).

Gomes (2002:179) mengemukakan bahwa pegawai yang tidak komitmen terhadap tujuan organisasi dan mudah terganggu dalam bekerja membutuhkan pengawasan yang tinggi.

Dengan demikian melalui pengawasan secara efektif maka kesalahan-kesalahan kerja akan dapat ditekan. Bila dalam pekerjaan tadi sedikit sekali kesalahan atau bahkan tidak ada sama sekali. Maka pegawai dalam organisasi akan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Sebaliknya apabila proses pengawasan kerja tidak diperhatikan juga pegawai akan kehilangan motivasi dan bekerja seenaknya. Dengan begitu maka pencapaian tujuan pekerjaan tidak tercapai dengan efektif dan efisien. Apabila pengawasan dilaksanakan dengan

efektif yaitu dengan perhatian terhadap tujuan organisasi pekerjaan dan pegawai, maka motivasi kerja dapat ditingkatkan dengan motivasi kerja yang stabil dan cenderung meningkat, maka produktivitas kerja juga dapat ditingkatkan.

e. Upah/ intensif

Pengupahan adalah imbalan yang diterima oleh karyawan atau pekerja dalam bentuk uang atau barang lain atas pekerjaan yang telah dilakukan. Yang ditunjukkan pada usaha produksi atau jasa berupa hasil tenaga secara fisik (Supomo, 1992 : 137). Pengupahan kehidupan pribadi ini diharapkan mampu untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari setiap karyawan.

f. Keamanan

Apabila kebutuhan fisiologikal cukup dipenuhi, maka kebutuhan pada tingkatan berikut yang lebih tinggi yakni kebutuhan akan keamanan, mulai mendominasi kebutuhan manusia. Kebutuhan keamanan harus dilihat dalam arti luas, tidak hanya dalam arti keamanan fisik akan tetapi keamanan psikologi dan perlakuan adil dalam pekerjaan atau jabatan seseorang. Karena pemuasan kebutuhan ini terutama dikaitkan dengan kekayaan seseorang, kebutuhan keamanan itu berkaitan dengan tugas pekerjaannya.

Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan akan rasa aman dan proteksi diri, ancaman atau gangguan dari luar. Pentingnya memenuhi kebutuhan ini jelas terlihat pada organisasi modern tempat pimpinan organisasi mengutamakan keamanan dan keselamatan dengan mempergunakan alat-alat canggih atau pengawalan. Bentuk lain dari pengawasan kebutuhan ini dengan memberikan perlindungan asuransi tenaga kerja (Astek) kepada karyawan.

7. Konsep Pelayanan

Salah satu fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat di definisikan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. Dalam ensiklopedi administrasi (1997) dijelaskan bahwa:” pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan untuk mengamalkan atau mengabdikan diri. menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur pemerintah No 63 tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan undang–undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” yakni lembaga pemerintah.

“Sementara Moenir (2000) mendefinisikan pelayanan “sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain” lebih lanjut dikatakan pelayanan umum adalah “ kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Zanit (2005) mengemukakan beberapa karakteristik yang dapat menjelaskan tentang jasa pelayanan, karakteristik tersebut diantaranya:

1. Tidak dapat diraba(intangibility)
2. Tidak dapat disimpan (inability to inventory)
3. Produksi dan konsumsi secara bersama

4. Memasukinya lebih mudah
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar

Kegiatan pelayanan umum diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum, kepentingan perseorangan melalui cara cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai. (Bahtiar. Skripsi 2009:13)

Menurut Sianipar dalam buku manajemen pelayanan kesehatan (1999 : 5) mengemukakan bahwa :

”pelayanan masyarakat (publik) adalah segala aspek bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai :

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai aspek bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dilingkungan BUMN, dilingkungan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan umum bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Hal ini dikemukakan oleh Moenir (1995 : 190-196) dalam bentuk layanan-layanan di bawah ini :

1). Layanan dengan lisan

Layanan dilakukan dengan lisan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2). Layanan dengan tulisan

Agar layanan tulisan ini memuaskan pihak yang dilayani, satu hal harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dll.

3). Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70 % - 80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau

pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga pelayanan merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasil-hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

8. Jenis – Jenis Pelayanan

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen – dokumen resmi seperti SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

9. Rumah Sakit Sebagai Penyelenggara Pelayanan Kesehatan

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Rumah sakit dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta atau masyarakat.

Menurut Wikipedia Indonesia institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Rumah sakit oleh WHO (1957) diberikan batasan yaitu suatu bahagian menyeluruh, (Integrasi) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksud rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pasal 24 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang kesehatan memberikan klasifikasi rumah sakit sebagai berikut :

- a. Rumah sakit umum pemerintah terdiri atas
 - i. Rumah Sakit Umum Kelas A adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 5 (lima) spesialis penunjang medik, 12 (dua belas) spesialis lain dan 13 (tiga belas) subspecialis.
 - ii. Rumah Sakit Umum Kelas B adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 4 (empat) spesialis penunjang medik, 8 (delapan) spesialis lain dan 2 (dua) subspecialis dasar.
 - iii. Rumah Sakit Umum Kelas C adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar dan 4 (empat) spesialis penunjang medik.
 - iv. Rumah Sakit Umum Kelas D adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) spesialis dasar.
- b. Rumah sakit khusus
 - i. Rumah Sakit Khusus kelas A adalah Rumah Sakit Khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang lengkap.
 - ii. Rumah Sakit Khusus kelas B adalah Rumah Sakit Khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspecialis sesuai kekhususan yang terbatas.

- iii. Rumah Sakit Khusus kelas C adalah Rumah Sakit Khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik sub spesialis sesuai kekhususan yang minimal.

B. Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Pikir

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah makna dari konsep istilah variabel yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu dioperasionalkan adalah:

Motivasi adalah suatu dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Adapun dimensinya adalah:

1. Faktor intrinsik (motivasional) adalah yang menimbulkan kepuasan pada karyawan faktor indikatornya adalah:
 - 1) Prestasi (*achievement*) adalah dorongan yang sangat kuat bagi tenaga medis dan paramedis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (pasien) sesuai atau melebihi dari harapan
 - 2) Pengakuan (*recognition*) adalah kebutuhan harga diri, kemampuan harga diri, kemampuan tenaga medis dan paramedis yang bekerja dalam pemberian pelayanan kepada pasien
 - 3) Tanggung jawab (*responsibility*) adalah kesanggupan tenaga medis dan paramedis untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya dalam dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - 4) Kesempatan untuk maju (*possibility of growth*) adalah sebuah peluang yang diperoleh tenaga medis dan paramedis untuk membuat sebuah inovasi dan menciptakan sebuah kreativitas untuk memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai tujuan yang diinginkan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - 5) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*) Merupakan kebutuhan tenaga medis dan paramedis untuk berkembang tumbuh sehingga membutuhkan penyaluran kemampuan dan potensi diri dalam bentuk nyata dan aktivitas utama yang dilakukan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.

2. Faktor ekstrinsik (pemeliharaan/ hygiene) merupakan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan.. Indikatornya adalah:
- 1) Kondisi kerja fisik (*physical condition*) adalah lingkungan kerja yaitu suatu kondisi / keadaan tempat kerja dimana para tenaga medis dan paramedis dan yang mempengaruhi tenaga medis dan paramedis dalam melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang dibebankan dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara
 - 2) Hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship*) adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya antar pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara
 - 3) Kebijakan administrasi (*Company policy and administration*) adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan rumah sakit untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - 4) Pengawasan (*supervision*) adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan. Menilainya, mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan semula dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - 5) Gaji/upah (*wages*) adalah imbalan yang diterima oleh tenaga medis dan paramedis dalam bentuk uang atau barang lain atas pekerjaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien.
 - 6) Keamanan kerja (*job security*) adalah keadaan bebas dari bahaya yang tidak diinginkan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja di RSUD “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan produk. Masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan sangat memperhatikan pelayanan kesehatan dengan akses yang tepat, biaya yang efektif dan mempunyai kualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan dasar penelitian survey, yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang masalah-masalah yang diteliti, yaitu tentang motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara faktor intrinsik dan ekstrinsik.

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu metode dan instrumen penelitian. Metode adalah cara pengumpulan data sedangkan instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data.

Adapun metode dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kuesioner adalah sebetuk rangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar, kemudian dibagikan pada responden untuk diisi, dan dikembalikan lagi kepada peneliti.
- Observasi, yakni melakukan peninjauan dan menyaksikan langsung keadaan dilapangan sekaligus mencatat hal-hal yang ditemui untuk mendapatkan

gambaran secara umum yang membantu dalam penyelesaian yang diperlukan.

- Dokumentasi, yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Populasi secara umum dapat didefinisikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena. Unit analisis dari penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” sebanyak 140 pegawai. Namun mengingat jumlah populasi yang besar serta keterbatasan waktu dan biaya, maka informasi yang diperlukan akan di dapat pada sampel.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili dan mencerminkan secara keseluruhan dari populasi yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagai sekelompok kecil dari elemen-elemen yang terseleksi dari kelompok target yang lebih besar dan diharapkan dari informasi tersebut dapat dibuat penilaian mengenai kelompok yang lebih besar tersebut. Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan keterbatasan melakukan observasi terhadap seluruh sampel, untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam pengambilan sampel.

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin

(Prof. DR. Sugiono, 2006, Statistika untuk Penelitian) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 140

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir = 10%

Dari rumus diatas maka didapat kita menarik sampel dengan margin of error yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = 140 / (1 + (140 \times 0,05^2))$$

$$n = 140 / (1 + (140 \times 0,0025))$$

$$n = 140 / (1 + 0,35)$$

$$n = 140 / 1,35$$

$$n = 103,703$$

$$n = \text{dibulatkan menjadi } 104$$

D. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert, berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan. Skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur. Kemudian indikator

tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari setiap bagian instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat setuju/selalu/sangat positif, setuju/sering/positif, ragu-ragu/kadang-kadang/netral , tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, sangat tidak setuju/tidak pernah atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

Tabel 1

Distribusi Jawaban

JAWABAN	SKOR
Sangat Dominan	5
Dominan	4
Kurang Dominan	3
Tidak Dominan	2
Sangat Tidak Dominan	1

Selanjutnya untuk mengetahui motivasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara diklasifikasikan ke dalam 5 kelompok :

Tabel 2
Rentang Penafsiran Jawaban

Motivasi	Skor (%)
Sangat Dominan	4,20 – 5,00
Dominan	3,40 – 4,19
Kurang Dominan	2,60 – 3,39
Tidak Dominan	1,80 – 2,59
Sangat Tidak Dominan	1,00 – 1,75

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995:272). Dengan rumus :

$$X = \frac{\sum(F \cdot x)}{N} \times 100\%$$

Dimana : X = rata-rata

F = Frekuensi

x = jumlah kategori

jawaban N = Jumlah responden

Untuk mengetahui tanggapan responden berdasarkan kelompok responden, data yang diperoleh diolah dalam bentuk persentase pada table frekuensi distribusi dengan rumus:

$$P = \frac{N}{F} \times 100\%$$

Dimana:

P = persentase

F = frekuensi

N = jumlah responden

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku adalah satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Toraja Utara yang mulai beroperasi tahun 2016 yang terletak di wilayah Tallunglipu, dan pada tanggal 27 oktober 2016 operasional RSUD Pongtiku diresmikan oleh Bupati Toraja Utara.

Setelah mengalami proses sehingga dikeluarkannya Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Kabupaten Toraja Utara yang ditetapkan pada tanggal 27 september 2016 dengan kapasitas tempat tidur berjumlah 50 TT.

RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan kesehatan khususnya di wilayah Toraja Utara Sebagai Rumah Sakit Tipe D. Seiring dengan berjalannya waktu maka dikeluarkanlah Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 74 Tahun 2017 tentang Organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara mempunyai fungsi, sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan kebijakan operasional pelayanan medik;
2. Penyelenggaraan kebijakan operasional pelayanan penunjang medik dan non medik;
3. Penyelenggaraan kebijakan operasional pelayanan dan asuhan keperawatan;

4. Penyelenggaraan kebijakan operasional administrasi umum dan keuangan;
5. Penyelenggaraan kebijakan operasional pelayanan rujukan;
6. Penyelenggaraan kebijakan operasional pendidikan dan pelatihan; dan
7. Penyelenggaraan kebijakan operasional penelitian dan pengembangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Toraja Utara Nomor 74 Tahun 2017 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Daerah Pongtiku pada Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, dipimpin oleh Direktur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Jenis pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Toraja Utara :

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Bedah
5. Pelayanan Persalinan
6. Pelayanan Laboratorium
7. Pelayanan Rehabilitasi Medik
8. Pelayanan Farmasi
9. Pelayanan Gizi
10. Pelayanan Transfusi Darah
11. Pelayanan Rekam Medis

12. Pengelolaan Limbah
13. Pelayanan Administrasi Manajemen
14. Pelayanan Ambulans
15. Pelayanan Laundry
16. Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit

VISI dan MISI RSUD Pongtiku

“Berdasarkan kondisi riil saat ini, dan dengan mempertimbangkan hasil analisis lingkungan strategis, serta harapan untuk melakukan perubahan di masa yang akan datang, maka Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku menetapkan VISI :

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PONGTIKU, MENJADI RUMAH SAKIT
PILHAN DI TORAJA UTARA YANG MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN
YANG BERMUTU, TERJANGKAU, DAN NYAMAN**

MISI :

Berdasarkan visi diatas, maka dirumuskan misi, yaitu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, yaitu:

1. Melaksanakan dan mengembangkan pelayanan kesehatan yang unggul serta menjunjung tinggi moral dan etika.
2. Meningkatkan sumber daya manusia dan budaya kerja organisasi yang profesional.
3. Meningkatkan kelas rumah sakit dengan melengkapi sarana dan prasarana.

Meningkatkan sumber daya manusia dan budaya kerja organisasi yang profesional artinya dalam mencapai visi, sumber daya manusia dan budaya kerja organisasi yang merupakan faktor utama dalam pencapaian fungsi organisasi harus ditingkatkan. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM menuju

peningkatan kelas artinya upaya pengembangan sumber daya manusia rumah sakit mulai dari rekrutmen, retensi dan pengembangan kualitas SDM harus diarahkan sesuai kebutuhan sesuai standar RS kelas C. Meningkatkan sarana prasarana menuju peningkatan kelas RS berarti dalam mencapai visi, RSUD Pongtiku harus menyesuaikan dan meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan mutu pelayanan baik kebutuhan sarana dan prasarana aparatur, maupun sarana dan prasarana kesehatan, alat dan sarana prasarana kedokteran, laboratorium, radiologi dan lain-lain sesuai dengan standar rumah sakit kelas C.

Rumah sakit dapat sukses, tidak terlepas dari manajemen rumah sakit sebagai fungsi penunjang terhadap fungsi utamanya yaitu pelayanan kesehatan. Fungsi penunjang terdiri dari manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasional, manajemen sistem informasi, penelitian dan pengembangan, dan manajemen pembelian. Direktur utama rumah sakit adalah seorang dokter, direktur-direktur untuk fungsi penunjang, biasanya juga para dokter. Namun dalam fungsi manajerial, bukan keahlian kedokterannya yang digunakan tetapi keahlian manajemen rumah sakit. Oleh karena itu para direktur wajib untuk mempunyai kompetensi manajerial rumah sakit. Sedangkan tenaga non kesehatan adalah tenaga yang pendidikannya bukan di bidang kesehatan, seperti ilmu ekonomi, manajemen, akuntansi, hukum, sosial, teknik dan sebagainya, baik sebagai tenaga/pejabat struktural atau tenaga teknis. Di rumah sakit banyak sekali pekerjaan yang bukan di bidang kesehatan tetapi dibidang penunjang sebagaimana sudah disebutkan sebelumnya. Tenaga teknis seperti urusan perairan, perlistrikan, kebersihan

lingkungan, mengurus tempat ibadah, tempat parkir, dan sebagainya yang termasuk penunjang bagi rumah sakit dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Tabel 3
Jumlah Tempat Tidur di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara

KATEGORI KELAS	JUMLAH TT	KET
Kelas 3	20	Penyakit Dalam
	5	Kesehatan Anak
	10	Obstetri
	3	Ginekologi
	10	Bedah
	10	Saraf
	6	UGD
Kelas I dan II	50	

Data Sekunder, 2020

Rumah Sakit adalah suatu fasilitas umum (public facility) yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan meliputi pencegahan dan penyembuhan penyakit, serta pemeliharaan, peningkatan dan pemulihan kesehatan secara paripurna. Dari fasilitas yang ada diatas, kita dapat melihat bahwa RSUD Pongtiku Kab. Toraja Utara telah memenuhi Standar Rumah Sakit Kelas “C”.

Rumah Sakit kelas “C” adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah Sakit Kelas “C” juga memiliki 100-300 tempat tidur, pemilik dan pengelola Pemerintah Kabupaten/Kota, memiliki minimal 4 cabang spesialis

Tabel 4
Keadaan Sumber Daya Manusia di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja
Utara

NO	JENIS SDM YANG ADA	JUMLAH
1	Direktur Rumah Sakit	1
2	Dokter Umum	4
3	Dokter gigi	2
4	Dokter Spesialis Bedah	2
5	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1
6	Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi	1
7	Dokter Spesialis Anastesi	1
8	Dokter Spesialis Saraf	1
9	Dokter Spesialis Gizi Klinik	1
10	Dokter Spesialis Anak	1
11	Dokter Spesialis Patologi Klinik	1
12	S2 Kesmas	1
13	Apoteker	3
14	Perawat	47
15	Bidan	34
16	Analisis Laboratorium	2
17	S1 Gizi	3
18	Ass. Apoteker	1
19	Fisioterapi	2
20	Tenaga Gizi	8
21	Staf Administrasi	10
22	Staf Keuangan	3
23	Staf Teknik	3
24	Binatu	2
25	Teknisi	3
26	Sopir	2

Sumber : Data Kepegawaian RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara

Sumber daya manusia rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan dan non

kesehatan. Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Kegiatan inti rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga kesehatan, sedangkan kegiatan manajemen dan teknis yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga non kesehatan. Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks, terutama sumber daya manusianya. Tenaga kesehatan terdiri berasal dari berbagai profesi kesehatan, yang dilayani adalah pasien per-individu. Tenaga kesehatan bekerja dalam tim yang terdiri dari berbagai profesi, yaitu dokter, dokter spesialis, perawat, laboran, ahli gizi, ahli farmasi atau apoteker dan asisten apoteker dan sebagainya. Saat ini pelayanan kesehatan fokus pada pasien yang dilayani, bukan pada unit rumah sakit atau klinik-klinik spesialis, atau dokter spesialisnya.

STRUKTUR ORGANISASI INTERNAL

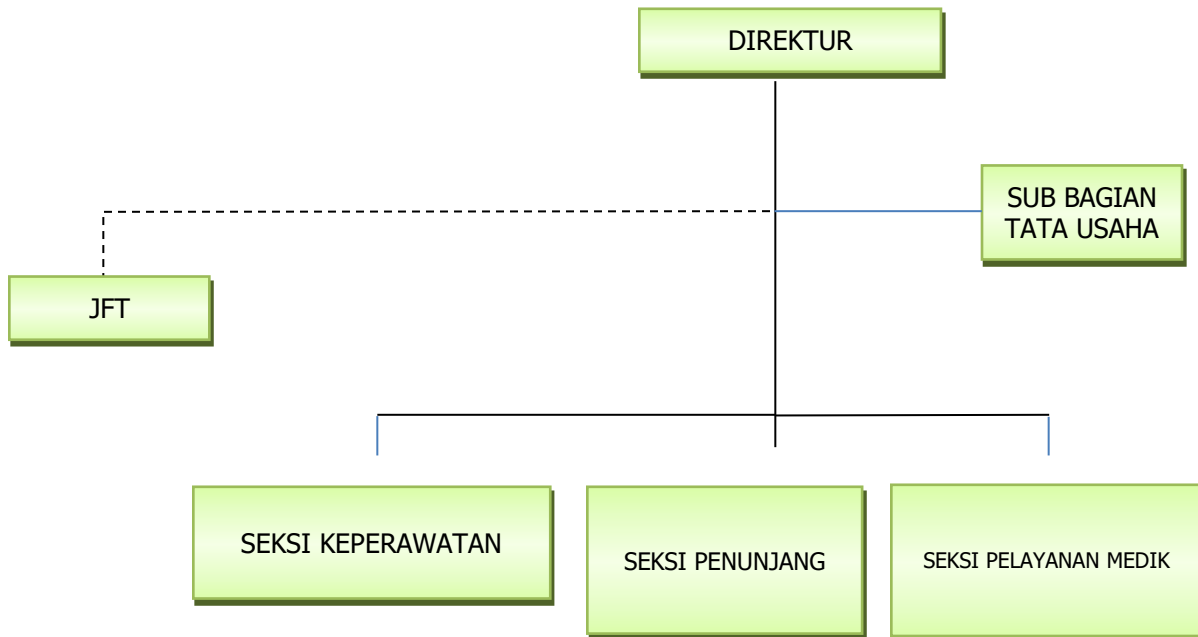
Struktur organisasi Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 74 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara adalah sebagai berikut :

- a. Direktur
- b. Sub Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
- c. Seksi Keperawatan
- d. Seksi Penunjang
- e. Seksi Pelayanan Medik

f. Kelompok Jabatan Fungsional

GAMBAR 1

STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT



B. Deskripsi Responden

Kuisisioner yang disebarakan dalam penelitian ini berjumlah 104 kuisisioner dengan responden Pegawai Negeri Sipil dan non PNS, dengan subyek penelitian yaitu pegawai RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. Kuisisioner yang kembali juga berjumlah 104 kuisisioner Jadi *response rate* dalam penelitian ini ialah 100 % artinya semua jawaban lengkap dan layak digunakan untuk analisa. Berikut akan dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, tingkatan manajemen dan masa kerja.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – Laki	31	29,80
2.	Perempuan	73	70,20
Total		104	100

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 104 yang menjadi responden pada penelitian ini, 31 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 29,80 % dan 73 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 70,20%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara didominasi oleh perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 25	28	31.57
2	26 – 30	31	35.52
3	31 – 35	14	13.15

4	36 – 40	9	6.57
5	41 – 45	9	6.57
6	46 – 50	7	3.94
7	>50	6	2.63
Total		104	100

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 28 orang atau 31.57% pada usia responden antara 20-25 tahun, 31 orang atau 35.52% pada usia responden antara 26-30 tahun, 14 orang atau 13.15% pada usia responden 31-35 tahun, 9 orang atau 6.57% pada usia responden 36-40 tahun, 9 orang atau 6.57% pada usia responden 41-45 tahun, 7 orang atau 3.94% pada usia responden 46-50 tahun, dan 6 orang atau 2.63% pada usia diatas 50 tahun.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan umur adalah usia antara 26 sampai 30 tahun yaitu sebanyak 27 orang dengan persentase 35.52%. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara berada pada usia puncak produktivitas seorang pegawai, sehingga ke depannya Motivasi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat ditingkatkan lagi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	D 3	64	61.53
2	S 1	30	28.84
3	S 2	10	9.63
Total		104	100

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 64 orang yang berpendidikan D3 dengan persentase 61.53%, kemudian terdapat 30 orang yang berpendidikan S1 dengan persentase 28.84%, dan 10 orang yang berpendidikan S2 dengan persentase 9.63%.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah yang pendidikan terakhirnya D3. Hal ini terlihat dari persentase banyaknya responden yang pendidikan terakhirnya D3 adalah 61.53%. Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara didominasi lulusan D3 Keperawatan.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Manajerial

Adapun karakteristik responden berdasarkan Tingkatan Manajerial di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Manajerial

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tingkat Top Management	4	3,84
2.	Tingkat Middle Management	40	38,46
3.	Tingkat Lower Management	60	57,69
Total		104	100

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 4 orang yang merupakan Top Management dengan persentase 3.84%, kemudian terdapat 40 orang yang merupakan Middle management dengan persentase 38.46%, dan 60 orang yang merupakan lower management dengan persentase 57.69%.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak merupakan pegawai yang berada dalam lower management seperti perawat.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 9

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 Tahun	26	25
2	2 Tahun	20	19.23
3	3 Tahun	18	17.30
4	4 Tahun	40	38.47
Total		104	100

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Dilihat dari lama bekerja pegawai, sebesar 38.47% pegawai bekerja dengan masa kerja selama 4 tahun. Sebesar 17.30% pegawai yang bekerja selama 3 tahun. Pada masa kerja antara 2 tahun menunjukkan angka sebesar 19.23 %. Pegawai yang masa kerjanya 1 tahun adalah sebanyak 26 orang atau sebesar 25%. Pegawai dengan masa kerja 4 tahun merupakan jumlah terbanyak dibanding dengan jumlah responden yang telah bekerja 1-3 Tahun.

C. Statistik Deskriptif

Untuk mengetahui motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan pada RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara, maka penulis memilih 2 (dua) dimensi motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Selanjutnya dijelaskan melalui masing-masing indikator:

1. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah factor yang menimbulkan kepuasan pada karyawan. Kemudian untuk mengukur faktor intrinsik yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat dari:

a. Prestasi adalah sebagai kesuksesan setelah didahului oleh suatu usaha.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan ukuran untuk seseorang berprestasi atau tidak adalah menyangkut seberapa sering orang itu mendapat penghargaan yang dilakukan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10

Tanggapan responden mengenai mendapat penghargaan

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	-	0	-
2	Sering	4	-	0	-
3	Kadang-kadang	3	-	0	-
4	Jarang	2	35	70	33,65
5	Tidak pernah	1	69	69	66,35
Jumlah			104	139	100
Rata-rata skor = $\frac{139}{104} = 1,33$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Penghargaan akan diberikan kepada seseorang yang mampu menunjukkan prestasi. Seperti pada RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara yang memberikan penghargaan kepada pegawainya yang mampu menunjukkan prestasi dengan memberikan penghargaan seperti penghargaan sebagai pegawai teladan yang ditetapkan tiap tahun. Namun dari data diatas menunjukkan bahwa sebagian

responden di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sebanyak 69 orang atau 66.35% tidak mampu berprestasi dan sebanyak 35 orang atau 33,65 jarang mendapat penghargaan. Hal ini disebabkan kriteria untuk mendapat penghargaan tidak mudah dicapai oleh pegawai.

Indikator lain dalam menilai tingkat prestasi seseorang yaitu diberikan tugas tambahan dari pimpinan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11
Tanggapan responden mengenai pemberian tugas tambahan

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F.x)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	20	100	19,25
2	Sering	4	8	32	7,69
3	Kadang-kadang	3	31	93	29,80
4	Jarang	2	30	60	28,84
5	Tidak pernah	1	15	15	14,42
Jumlah			104	300	100
<p style="text-align: center;">Rata-rata skor = $\frac{300}{104} = 2,88$</p>					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Tugas tambahan merupakan tugas yang diberikan kepada pegawai di luar jam kerja. Pegawai yang diberikan tugas tambahan merupakan pegawai yang mampu menunjukkan prestasi di dalam bekerja. Pimpinan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara memberikan proyek atau tugas tambahan kepada para pegawainya seperti mengecek kesehatan para pegawai di instansi lain maupun tugas tambahan lainnya seperti urusan Administratif.

Peningkatan Kinerja tidak sekedar hanya mengerjakan tugas pokok saja, tetapi aspek tambahan adalah suatu keadaan dimana pegawai dituntut untuk mencapai unjuk kerja yang diharapkan oleh organisasi dan berorientasi pada pengembangan pegawai. Pegawai merupakan salah satu modal pokok dalam suatu organisasi, baik dipemerintahan maupun swasta. Sebagai unsur manusia dalam suatu organisasi maka keberadaan serta kemampuan dan keterampilan pegawai akan menentukan tercapai tidaknya tujuan suatu organisasi. Begitu juga para pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara

Para pegawai di di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara pada faktanya hanya terkadang diberikan tugas tambahan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di mana paling banyak responden menjawab kadang-kadang yaitu sebanyak 31 orang atau 28,84%. Hal ini dikarenakan kemampuan pegawai belum maksimal.

Selanjutnya indikator lain untuk dalam menilai tingkat prestasi seseorang yaitu dipilih untuk mendampingi dokter atau menjadi asisten dokter. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12

Tanggapan responden mengenai menjadi asisten dokter

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	10	50	9.61
2	Sering	4	33	132	31.73
3	Kadang-kadang	3	14	42	13.46
4	Jarang	2	10	20	9.61
5	Tidak pernah	1	37	37	35.57
Jumlah			104	281	100
Rata-rata skor = $\frac{281}{104} = 2,70$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Perawat yang ditunjuk sebagai asisten dokter merupakan perawat yang memiliki kemampuan dan pengalaman yang lebih dibanding perawat lainnya. Berdasarkan tanggapan responden, pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sebanyak 37 orang atau 35.57% tidak pernah menjadi asisten dokter, namun sebanyak 33 orang atau 31,73% sering menjadi asisten dokter dan 10 orang selalu ditunjuk sebagai asisten dokter, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pegawai yang Sering dan ada juga pegawai yang tidak pernah menjadi asisten dokter. Hal ini dikarenakan pimpinan menganggap bahwa kemampuan pegawai masih kurang.

b. Pengakuan adalah kebutuhan harga diri, kemampuan harga diri, kemampuan seseorang yang berkeja pada orang lain.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan ukuran untuk seseorang yang mendapat pengakuan dari orang lain atau tidak yaitu mendapat kepercayaan dari pimpinan di dalam bekerja. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13

Tanggapan responden tentang Kepercayaan Pimpinan terhadap Pegawai dalam Bekerja

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	50	250	48,07
2	Sering	4	29	116	27,88
3	Kadang-kadang	3	10	30	9,64
4	Jarang	2	9	18	8,65
5	Tidak pernah	1	6	6	5,76
Jumlah			104	420	100
Rata-rata skor = $\frac{420}{104} = 4,03$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Kepercayaan dari pimpinan merupakan suatu hal yang agak sulit untuk didapat. Para pegawai yang mendapat kepercayaan dari pimpinan merupakan pegawai yang mampu menunjukkan hasil pekerjaan yang memuaskan sehingga mendapat pengakuan dari pimpinan. Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara selalu mendapat kepercayaan dari pimpinan seperti melakukan

tindakan keperawatan. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden di mana sebanyak 50 orang atau 48,07% menjawab selalu. Namun tidak dipungkiri masih ada pegawai yang belum mendapat kepercayaan dari pimpinan. Hal ini dikarenakan pegawai tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Indikator lain dalam mengetahui seseorang yang mendapat pengakuan dari orang lain yaitu mendapat pujian dari pimpinan mengenai hasil pekerjaannya. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14

Tanggapan responden mengenai hasil pekerjaan yang mendapat pujian dari pimpinan

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	29	145	27,88
2	Sering	4	32	128	30,76
3	Kadang-kadang	3	18	54	17,30
4	Jarang	2	25	50	24,03
5	Tidak pernah	1	-	0	-
Jumlah			104	377	100
Rata-rata skor = $\frac{377}{104} = 3,62$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Pujian dari pimpinan kepada bawahannya sangat penting untuk memotivasi bawahan agar bekerja dengan maksimal dan dapat meningkatkan semangat

dalam bekerja. Pimpinan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sering memberikan pujian kepada perawat/pegawai yang bekerja dengan baik. Sesuai dengan tanggapan responden di mana 27,88% mengatakan sering mendapat pujian dari pimpinan namun ada juga responden yang jarang mendapat pujian dari pimpinan yaitu sebanyak 25 orang atau 24,03%, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sering mendapat pujian dari pimpinan. Hal ini dikarenakan apabila pegawai diberikan tugas oleh pimpinan mereka mampu melaksanakannya dengan baik. Selanjutnya indikator lain untuk mengetahui bahwa seseorang mendapat pengakuan dari orang lain yaitu pasien yang meminta kepada perawat agar dia melayaninya. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 15

Tanggapan responden mengenai pasien meminta agar anda yang melayaninya

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	30	150	28,84
2	Sering	4	15	60	14,42
3	Kadang-kadang	3	39	117	37,52
4	Jarang	2	14	28	13,46
5	Tidak pernah	1	6	6	5,76
Jumlah			104	361	100
Rata-rata skor = $\frac{361}{104} = 3,40$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Pengakuan dari seseorang sangat diperlukan oleh seseorang sebagai bentuk aktualisasi diri dari seseorang. Pengakuan tidak hanya datang dari pimpinan melainkan pengakuan juga datang dari masyarakat. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya. Padahal Organisasi tersusun dari banyak individu dengan banyak motif dan tujuannya. Apabila terjadi kesalahan dalam pengelolaannya maka akan menimbulkan berbagai macam permasalahan. Diantara permasalahan yang timbul dari aspek sumber daya manusia adalah penurunan motivasi kerja. Motivasi kerja karyawan yang sangat rendah apabila dibiarkan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut yang pada akhirnya akan berimbas pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu hal yang penting dalam peningkatan motivasi kerja pegawai adalah adanya pengakuan.

Salah satunya adalah pengakuan dari masyarakat dalam hal ini pasien merupakan hal yang sangat penting karena masyarakat merupakan sasaran pelayanan dari pegawai. Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara dominan mendapat penghargaan yang layak dari pasien yang dilayaninya. Ini dilihat dari rata-rata skor yaitu 3,4. Hal ini dikarenakan dalam melayani pasien perawat melakukannya dengan baik.

Selanjutnya indikator lain untuk mengetahui bahwa seseorang mendapat pengakuan dari orang lain yaitu rekan kerja meminta bantuan kepada perawat. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat

pada tabel berikut :

Tabel 16

Tanggapan responden mengenai rekan kerja anda Meminta bantuan kepada anda

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	36	180	34,61
2	Sering	4	29	116	27,88
3	Kadang-kadang	3	33	99	31,75
4	Jarang	2	6	12	5,76
5	Tidak pernah	1	-	0	0
Jumlah			104	407	100
Rata-rata skor = $\frac{407}{104} = 3,91$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Selain dari masyarakat dan pimpinan pengakuan juga di diperoleh dari rekan kerja. Pengakuan dari rekan kerja dapat memberikan rasa senang di dalam diri seorang pegawai karena memiliki kemampuan yang lebih dari rekan kerja sehingga rekan kerja meminta bantuan apabila mendapat masalah di dalam bekerja. Berdasarkan tanggapan responden di atas di mana 34,61% menjawab selalu, 27,88% menjawab sering dan hanya 5,76% menjawab jarang. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara mendapat pengakuan dari rekan kerja. Hal ini dikarenakan pegawai tersebut memiliki kemampuan yang lebih sehingga sehingga rekan kerja meminta bantuan kepadanya.

c. Tanggung jawab merupakan kesanggupan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengetahui bahwa seseorang memiliki tanggung jawab dalam bekerja yaitu mengetahui ruang lingkup pekerjaannya.

Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 17
Tanggapan responden mengenai ruang lingkup pekerjaan

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat jelas	5	57	285	54,80
2	Jelas	4	36	144	34,63
3	Kurang jelas	3	11	33	10,57
4	Tidak jelas	2	-	0	-
5	Sangat tidak jelas	1	-	0	-
Jumlah			104	462	100
<p style="text-align: center;">Rata-rata skor = $\frac{462}{104} = 4,40$</p>					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Untuk dapat mempertanggung jawabkan suatu pekerjaan, seorang pegawai harus mengetahui ruang lingkup dari pekerjaannya. Karena pengetahuan yang jelas tentang ruang lingkup pekerjaannya merupakan suatu bentuk tanggung jawab dari seorang pegawai. Berdasarkan data di atas pegawai di RSUD Pongtiku

Kabupaten Toraja Utara sebagian besar mengetahui ruang lingkup pekerjaannya yaitu sebanyak 57 orang atau 54,80%, namun masih ada beberapa pegawai yang kurang mengetahui ruang lingkup pekerjaannya. Hal ini dikarenakan para pegawai tersebut merupakan pegawai yang tergolong masa kerjanya yang masih baru.

Selanjutnya indikator lain dalam mengetahui bahwa seseorang memiliki tanggung jawab atau tidak yaitu dengan melakukan komunikasi kepada Pimpinan maupun rekan kerja apabila terdapat masalah dalam pekerjaannya. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 18

Tanggapan responden mengenai bertanya kepada pimpinan atau rekan kerja dalam menyelesaikan masalah

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	22	110	21,15
2	Sering	4	20	80	19,23
3	Kadang-kadang	3	50	150	48,10
4	Jarang	2	7	14	6,73
5	Tidak pernah	1	-	0	-
Jumlah			104	354	100
Rata-rata skor = $\frac{354}{104} = 3,40$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Di dalam bekerja seorang pegawai pasti akan mendapatkan masalah dalam menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang meminta bantuan kepada pimpinan atau

rekan kerja ketika mendapat masalah di dalam pekerjaannya merupakan pegawai yang sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Seperti pada pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara yang mendapat masalah dalam menyelesaikan pekerjaan seperti memasang infus yang venanya sulit didapat.

Berdasarkan data diatas sebagian besar pegawai ketika mendapat masalah di dalam pekerjaannya kadang-kadang mereka bertanya kepada rekan kerja atau pimpinan hal ini dibuktikan dari tanggapan responden di mana 50 orang atau 48,10 % memilih kadang-kadang. Namun sebanyak 42 orang biasa bertanya kepada pimpinan atau rekan kerja ketika mendapat masalah dalam menyelesaikan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa dominan pegawai bertanya kepada pimpinan atau rekan kerja apabila mendapat masalah.

d. Kesempatan untuk maju adalah sebuah peluang yang diperoleh seseorang untuk membuat sebuah inovasi dan menciptakan sebuah kreativitas untuk memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai tujuan yang diinginkan.

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran seorang pegawai. Pegawai bukan semata obyek dalam pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menjadi subyek atau pelaku. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Pegawai yang baik adalah pegawai yang memiliki kesempatan untuk maju.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengetahui bahwa seseorang memiliki kesempatan untuk maju yaitu memiliki posisi yang berpotensi

untuk maju. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 19

Tanggapan responden mengenai posisi anda sekarang apakah memiliki peluang untuk maju

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	43	215	41,36
2	Setuju	4	45	180	43,26
3	Kurang setuju	3	8	24	7,69
4	Tidak setuju	2	8	24	7,69
5	Sangat tidak setuju	1	-	0	-
Jumlah			104	443	100
Rata-rata skor = $\frac{443}{104} = 4,25$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Setiap pegawai dalam bekerja menginginkan posisi yang strategis. Karena hal ini dapat mendorong mereka agar bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya. Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara memiliki posisi yang dapat memberikan peluang kepada mereka untuk lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden di mana sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan persentase total 84,62 %. Namun masih ada beberapa pegawai yang menganggap posisinya kurang memiliki peluang untuk maju hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang berstatus sebagai pegawai honor dan sukarela.

Indikator lain untuk mengetahui bahwa seseorang memiliki kesempatan untuk maju yaitu tingkat kesulitan untuk naik pangkat atau jabatan. Adapun tanggapan responden yang berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 20

Tanggapan responden mengenai persyaratan untuk naik pangkat atau jabatan

No	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat sulit	5	11	55	10,57
2	Sulit	4	24	96	23,07
3	Kurang sulit	3	9	27	8,65
4	Tidak sulit	2	54	108	51,92
5	Sangat tidak sulit	1	6	6	5,76
Jumlah			104	292	100
Rata-rata skor = $\frac{292}{104} = 2,80$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Untuk bisa naik pangkat atau jabatan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara harus memenuhi syarat seperti masa kerja mencukupi, syarat penilaian angka kredit, DP 3, rekomendasi pimpinan, PAK, dan SK fungsional. Persyaratan di atas menurut sebagian besar pegawai di RSUD tidak sulit, hal ini dibuktikan dari tanggapan responden yang menjawab tidak sulit sebanyak 51,92%. Namun ada beberapa pegawai yang merasa persyaratan untuk naik pangkat atau jabatan sulit. Menurut mereka persyaratan salah satu persyaratan sulit yaitu PAK.

Selanjutnya indikator lain untuk mengetahui bahwa seseorang memiliki kesempatan untuk maju yaitu peluang untuk berkarir terbuka untuk semua. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 21

Tanggapan responden mengenai peluang berkarir terbuka untuk semua

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	40	200	38,46
2	Setuju	4	42	168	40,38
3	Kurang setuju	3	15	45	14,46
4	Tidak setuju	2	7	14	6,70
5	Sangat tidak setuju	1	-	0	-
Jumlah			104	427	100
Rata-rata skor = $\frac{427}{104} = 4,10$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Setiap orang di dalam organisasi memiliki peluang untuk maju. tapi kadang peluang itu tidak untuk semua orang, hanya orang-orang yang dekat dengan pimpinan yang memiliki peluang. Namun di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara peluang berkarir terbuka untuk semua pegawai. Ini dibuktikan dari tanggapan responden di mana sebagian besar menjawab setuju (40,38%). Hal ini dikarenakan semua di pegawai diberikan peluang berkarir yang sama tanpa membeda- bedakan.

e. Pekerjaan itu sendiri adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia itu sendiri.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengetahui indikator pekerjaan itu sendiri yaitu tingkat kesulitan dari pekerjaan itu sendiri. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 22

**Tanggapan responden mengenai tugas yang diemban di RSUD Pongtiku
Kabupaten Toraja Utara**

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat mudah	5	19	95	18,26
2	Mudah	4	15	60	14,42
3	Cukup mudah	3	38	114	36,53
4	Tidak mudah	2	26	52	25,00
5	Sangat tidak mudah	1	6	6	5,79
Jumlah			104	327	100
Rata-rata skor = $\frac{327}{104} = 3,14$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Di dalam bekerja, kita akan menemukan pekerjaan yang berbeda-beda. Salah satu perbedaan dari suatu pekerjaan yaitu tingkat kesulitannya. Apabila suatu pekerjaan yang diberikan itu sulit biasanya seorang pegawai kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaan itu namun apabila pekerjaan yang diberikan itu mudah maka para pegawai akan termotivasi untuk bekerja.

Melaksanakan fungsi-fungsi keparawatan dan asas-asas keperawatan merupakan tugas dari perawat. Seperti melayani pasien, merawat pasien, memasang infus, nebulizer, dan lain-lain. Menurut sebagian besar pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara, tugas yang diemban oleh masing-masing pegawai itu cukup mudah (36,53%) namun ada juga beberapa yang mengatakan tidak mudah (25%) dan ada beberapa yang mengatakan bahwa tugas yang diemban oleh pegawai itu mudah bahkan sangat mudah. Hal ini dikarenakan tugas yang diemban oleh pegawai sesuai dengan keahlian atau kemampuan pegawai.

Indikator lain untuk mengetahui indikator pekerjaan itu sendiri yaitu jenis pekerjaan yang diberikan bervariasi. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 23

Tanggapan responden mengenai apakah jenis pekerjaan anda bervariasi

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat bervariasi	5	35	175	33,65
2	Bervariasi	4	49	196	47,11
3	Kurang bervariasi	3	12	36	11,55
4	Tidak bervariasi	2	8	16	7,69
5	Sangat tidak bervariasi	1	-	0	-
Jumlah			104	423	100
Rata-rata skor = $\frac{423}{104} = 4,06$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Di dalam bekerja pegawai kadang merasa bosan dengan pekerjaannya sehingga menurunkan semangat untuk bekerja secara maksimal, agar hal tersebut tidak terjadi maka pegawai diberikan pekerjaan yang bervariasi untuk meningkatkan gairah kerja seperti seorang perawat ditugaskan untuk memasang infus, mengambil contoh darah, nebulizer dan lain-lain.

Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sering diberikan pekerjaan yang bervariasi. Ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden di mana sebagian besar responden memilih bervariasi yaitu sebanyak 49 orang atau 47,11%. Hal ini dikarenakan agar perawat tidak merasa bosan dan jenuh dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hal ini berhubungan erat dengan Kepuasan Kerja. Kepuasan kerja juga mempengaruhi kondisi psikologis seseorang. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Pegawai seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Organisasi dan manajemen juga merupakan faktor kepuasan kerja yang memiliki fungsi yaitu memberikan motivasi agar karyawan memiliki semangat kerja dan moral yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya.

Selanjutnya indikator lain untuk mengetahui indikator pekerjaan itu sendiri yaitu pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuannya. Adapun

tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 24

Tanggapan responden mengenai pekerjaan yang anda lakukan sesuai dengan kemampuan anda

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	24	120	23,07
2	Setuju	4	74	296	71,15
3	Kurang setuju	3	6	18	5,76
4	Tidak setuju	2	-		-
5	Sangat tidak setuju	1	-		-
Jumlah			104	434	100
Rata-rata skor = $\frac{434}{104} = 4,17$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Cinta terhadap pekerjaan dapat timbul jika pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan minat dan kemampuan. Kemampuan terhadap suatu pekerjaan harus dimiliki oleh setiap pegawai agar dapat mendorong pegawai untuk bekerja secara maksimal. Seperti pada pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara yang memiliki kemampuan terhadap pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden yang 90,7% menjawab setuju. hal ini dikarenakan latar pendidikan mereka yaitu keperawatan.

2. Faktor Ektrinsik

Faktor Ektrinsik (pemeliharaan/ hygiene) merupakan faktor- faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pada pegawai. Kemudian untuk mengukur faktor intrinsik yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat dari :

a. Kondisi kerja adalah lingkungan kerja yaitu suatu kondisi / keadaan tempat kerja dimana para pegawai dan yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang dibebankan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengetahui kondisi kerja seseorang yaitu kenyamanan bekerja di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 25

**Tanggapan responden mengenai kenyamanan bekerja di RSUD Pongtiku
Kabupaten Toraja Utara**

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat nyaman	5	38	190	36,53
2	Nyaman	4	57	228	54,82
3	Kurang nyaman	3	9	27	8,65
4	Tidak nyaman	2	-	0	-
5	Sangat tidak nyaman	1	-	0	-
Jumlah			104	445	100
Rata-rata skor = $\frac{445}{104} = 4,27$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Kondisi kerja lingkungan kantor sangat mempengaruhi pegawai untuk memotivasi mereka agar mereka betah di kantor dan melaksanakan tugasnya dengan maksimal karena nyaman di kantor. Baik itu dari segi fasilitas ruang kerja yang mendukung pekerjaan. Fasilitas kerja dapat berupa fasilitas yang di kuasai sendiri yang berhubungan tugas pokok dan jabatan mereka, seperti stetoskop, tensi meter, ruangan yang ber AC dll.

Kualitas akan kenyamanan bekerja yang didapatkan lewat lingkungan kerja menentukan tingkat kinerja karyawan. Kinerja pegawai tidak akan dapat optimal jika kondisi lingkungan bekerjanya tidaklah menyenangkan. Longman (2003) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai “seluruh situasi, even, manusia, dsb yang memengaruhi cara orang hidup atau bekerja (dalam Taiwo, 20010, p. 301). Kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien (Sedarmayanti, 2001, p.12). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik berupa fisik atau non-fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mem-pengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat berkerja.

Sebagian besar pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara menilai bahwa mereka nyaman bekerja. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden di mana sebanyak 54,82% merasa nyaman bekerja di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. Hal ini dikarenakan di mana ruang kerja mereka memiliki fasilitas

yang lumayan lengkap seperti pendingin udara, dan alat untuk memeriksa pasien, dll.

Indikator lain untuk mengukur kondisi kerja yaitu fasilitas yang tersedia mendukung pekerjaan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada table berikut

Tabel 26
Tanggapan responden mengenai fasilitas yang tersedia mendukung pekerjaan anda

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat mendukung	5	32	160	30,76
2	Mendukung	4	43	172	41,36
3	Kurang mendukung	3	29	87	27,88
4	Tidak mendukung	2	-		-
5	Sangat tidak mendukung	1	-		-
Jumlah			104	419	100
Rata-rata skor = $\frac{419}{104} = 4,02$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang maksimal dalam bekerja dibutuhkan fasilitas yang mendukung pekerjaan. Oleh karena itu, fasilitas yang lengkap sangat dibutuhkan untuk memotivasi dalam bekerja di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara menyediakan fasilitas yang mendukung pekerjaan para pegawai. Hal ini berdasarkan tanggapan responden di mana 30,76% dan 41,36% mengatakan bahwa fasilitas di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara

mendukung pekerjaan mereka. Di mana RSUD menyediakan alat seperti infuse set, abboatch, alat GV, O2, kursi roda dan lain-lain. Namun ada beberapa pegawai yang mengatakan bahwa fasilitas di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara kurang mendukung (27,88%). Hal ini dikarenakan kadang pekerjaan para pegawai terhambat karena keterbatasan alat misalnya printernya yang rusak maupun Layanan internet yang lambat.

b. Hubungan antar pribadi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur hubungan antar pribadi yaitu komunikasi dengan pimpinan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 27

Tanggapan responden mengenai komunikasi mereka dengan pimpinan

No	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	40	200	38,46
2	Baik	4	64	256	61,54
3	Kurang baik	3	-	0	-
4	Tidak baik	2	-	0	-
5	Sangat tidak baik	1	-	0	-
Jumlah			104	334	100
Rata-rata skor = $\frac{456}{104} = 4,38$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner, 2020

Untuk menghasilkan kinerja yang baik, dibutuhkan kerja sama antara semua pihak. Terutama kerja sama antara pimpinan dan bawahan di mana pimpinan yang mengeluarkan kebijakan dan bawahan yang menjalankannya dan tetap diawasi oleh pimpinan. Kerja sama antara pimpinan dan bawahan dapat tercipta apabila ada komunikasi yang baik antara mereka. Komunikasi antara pimpinan dan bawahan pada RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara terjalin dengan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden dimana sebagian besar responden menjawab baik yaitu sebanyak 64 orang atau 61,54%.

Indikator lain untuk mengukur hubungan antar pribadi yaitu rekan kerja membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 28

Tanggapan responden mengenai rekan kerja anda membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan.

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	39	195	37,50
2	Sering	4	50	200	48,09
3	Kadang-kadang	3	9	27	8,65
4	Jarang	2	6	12	5,76
5	Tidak pernah	1	-	0	-
Jumlah			104	434	100
Rata-rata skor = $\frac{434}{104} = 4,17$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Di dalam organisasi selain kerja sama dengan pimpinan, dibutuhkan juga kerja sama antara rekan kerja. Rekan kerja merupakan orang yang dapat membantu apabila ada masalah sehingga hubungan antara rekan kerja harus terjalin dengan baik. Dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sering mendapat bantuan dari rekan kerjanya. Hal ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden di mana sebagian besar responden menjawab sering sebanyak 50 orang atau sebesar 48,09%. Ini dikarenakan para pegawai memiliki rasa solidaritas dalam diri mereka masing-masing.

Indikator lain untuk mengukur hubungan antar pribadi yaitu bagaimana hubungan dengan pasien dalam hal melayani. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 29
Tanggapan responden mengenai hubungan Dengan pasien dalam hal
melayani

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	sangat baik	5	50	250	48,07
2	Baik	4	28	132	26,92
3	Cukup baik	3	20	75	19,23
4	Tidak baik	2	6	12	5,78
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			104	469	100
Rata-rata skor = $\frac{469}{104} = 4,50$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Hubungan dengan siapapun dalam bekerja harus dijalin dengan baik. Karena merekalah yang akan kita hadapi dalam bekerja. Seorang perawat dirumah sakit harus menjalin hubungan yang baik dengan para pasien karena yang akan merasakan dan menilai hasil dari pekerjaan perawat adalah pasien. Di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara para perawat menjalin hubungan yang sangat baik dengan pasien karena berdasarkan hasil tanggapan responden di mana responden paling banyak menjawab sangat baik yaitu sebanyak 50 orang atau 48,07%. namun sebanyak 6 orang atau sebesar 5,78% responden menjawab tidak baik.

c. Kebijakan Administrasi adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

Dipandang sebagai sebuah sistem, suatu organisasi merupakan suatu sistem yang didalamnya terdapat sub sistem, dimana sub sistem ini juga memiliki sub sub sistem, dan seterusnya. Sebagai sebuah sistem, untuk dapat berfungsi dengan baik maka setiap bagian dari sistem didalam tubuh organisasi ini harus dikoordinasikan dengan baik sehingga tercipta suatu keteraturan. Untuk dapat mengkoordinasikan setiap bagian dari sistem ini maka diperlukan suatu penghubung, batasan, atau jalur yang memungkinkan setiap bagian dari sistem tersebut bekerja atau berfungsi sesuai sesuai kebutuhan dan tujuannya. Penghubung, batasan atau jalur tersebut, didalam suatu organisasi dimanifestasikan dalam bentuk kebijakan organisasi dan dalam skala yang lebih sempit

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur kebijakan administrasi yang dikeluarkan oleh pimpinan yaitu peraturan yang dikeluarkan oleh pimpinan mendukung pekerjaan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 30

Tanggapan responden mengenai peraturan yang dikeluarkan oleh pimpinan mendukung pekerjaan anda

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat mendukung	5	21	105	20,19
2	Mendukung	4	72	288	69,23
3	Kurang mendukung	3	11	33	10,57
4	Tidak mendukung	2	-	0	-
5	Sangat tidak mendukung	1	-	0	-
Jumlah			104	426	100
Rata-rata skor = $\frac{426}{104} = 4,09$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Untuk mencapai tujuan organisasi, pemimpin mengeluarkan kebijakan untuk bawahannya. kebijakan yang dikeluarkan pimpinan kadang mendukung dan kadang tidak mendukung. Namun pada RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara kebijakan yang di keluarkan pimpinan mendukung pekerjaan perawat. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden di mana sebesar 69,23% menjawab mendukung. Menurut perawat di RSUD kebijakan yang mendukung tersebut berupa pegawai harus disiplin dan tepat waktu masuk kantor, pembatasan jam berkunjung

pagi dan sore agar tidak mengganggu pekerjaan perawat dalam melayani pasien. Hal ini dikarenakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan sangat mempengaruhi pekerjaan para perawat.

Indikator lain untuk mengukur kebijakan administrasi yang dikeluarkan oleh pimpinan yaitu kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan adil bagi tiap pegawai. Adapun tanggapan berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 31

Tanggapan responden mengenai Kebijakan yang adil bagi tiap pegawai

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat adil	5	18	90	17,30
2	Adil	4	51	204	49,03
3	Kurang adil	3	21	63	20,19
4	Tidak adil	2	8	16	7,69
5	Sangat tidak adil	1	6	6	5,79
Jumlah			104	379	100
Rata-rata skor = $\frac{379}{104} = 3,64$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Kebijakan yang dikeluarkan pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi harus adil bagi tiap pegawai. Misalnya jumlah pegawai di masing-masing unit disesuaikan dengan jumlah tugasnya agar pegawai merasa sama dengan yang lain sehingga tidak muncul kecemburuan antar pegawai. Pemimpin RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara mengeluarkan kebijakan yang adil bagi tiap

pegawainya. Hal ini dibuktikan dari tanggapan responden di mana sebesar 60,5% menjawab adil. Hal ini dikarenakan agat tidak muncul kecemburuan antar pegawai yang dapat mengganggu pekerjaan mereka. Namun tidak bisa dipungkiri masih ada beberapa pegawai yang merasa bahwa kebijakan yang dikeluarkan pimpinan tidak adil.

d. Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan. Menilainya, mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan semula.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 32

Tanggapan responen mengenai pengawasan pimpinan di dalam bekerja

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	24	120	23,07
2	Sering	4	36	144	34,61
3	Kadang-kadang	3	24	72	23,07
4	Jarang	2	7	14	6,73
5	Tidak pernah	1	13	13	12,52
Jumlah			104	363	100
Rata-rata skor = $\frac{363}{104} = 3,49$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dilakukan agar dapat memastikan tujuan organisasi yang telah ditetapkan sesuai dengan hasil yang diperoleh. Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sering mendapat pengawasan dari pimpinan. Hal ini berdasarkan data hasil tanggapan responden di mana sebanyak 36 orang atau sebesar 34,61% mengatakan sering. Namun ada beberapa responden yang jarang mendapat pengawasan dari pimpinan bahkan tidak pernah. Menurut pegawai RSUD bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan seperti melihat daftar dari hadir, pengawasan langsung ke ruang perawat atau melalui supervisor yang bertugas setiap hari.

Pengawasan (*controlling*) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, agar proses pekerjaan tersebut sesuai dengan hasil yang diinginkan. Kontrol atau pengawasan adalah fungsi didalam manajemen fungsional yang harus dilaksanakan oleh setiap pimpinan semua unit/satuan kerja terhadap pelaksanaan pekerjaan, yang bertujuan agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Para pimpinan hendaknya memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para bawahannya, untuk meminimalisir kesalahan ataupun penyimpangan yang terjadi. Maka dari itu, diperlukan pengembangan pegawai melalui pengawasan.

Indikator lain untuk mengukur pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 33

Tanggapan responden mengenai bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat senang	5	15	75	14,42
2	Senang	4	63	252	60,57
3	Kurang senang	3	16	48	15,38
4	Tidak senang	2	10	20	9,61
5	Sangat tidak senang	1	-	-	-
Jumlah			104	395	100
Rata-rata skor = $\frac{395}{104} = 3,79$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Seperti pada penjelasan diatas mengenai pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara di mana pimpinan malakukan pengawasan dengan cara mamantau langsung atau melalui supervisor dan melihat daftar hadir. Pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara senang dengan bentuk pengawasan yang dilakukan pimpinan. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden di mana sebesar 60,57% menjawab senang. Hal ini dikarenakan para perawat di dalam bekerja senang apabila kurang diawasi.

Selanjutnya indikator lain untuk mengukur pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu pengawasan yang ketat dapat menurunkan motivasi kerja. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 34

Tanggapan responden mengenai pengawasan yang ketat

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	10	50	9,61
2	Setuju	4	48	192	46,15
3	Kurang setuju	3	21	63	20,19
4	Tidak setuju	2	22	44	21,15
5	Sangat tidak setuju	1	3	3	2,88
Jumlah			104	352	100
<p>Rata-rata skor = $\frac{352}{104} = 3,38$</p>					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Pengawasan yang dilakukan para pimpinan suatu organisasi atau kantor berbeda-beda tergantung individunya. Ada pemimpin yang melakukan pengawasan yang biasa-biasa saja, ada yang berlebihan, ada yang melakukan pengawasan yang ketat dan sebagainya. Pengawasan yang ketat cenderung menurunkan minat beberapa pegawai untuk bekerja seperti yang terjadi pada pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. Di mana dapat dilihat dari tanggapan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kurang setuju dengan pengawasan yang ketat. Hal ini berdasarkan rata-rata skor yaitu 3,38, ini dikarenakan para pegawai senang apabila kurang diawasi.

e. **Gaji/ Insentif** adalah imbalan yang diterima oleh karyawan atau pekerja dalam bentuk uang atau barang lain atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur gaji/insentif yang diterima yaitu insentif yang diterima sudah sesuai dengan pekerjaan. Adapaun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 35

Tanggapan responden mengenai insentif yang anda terima sudah sesuai dengan pekerjaan anda

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	15	75	14,42
2	Sesuai	4	57	228	54,82
3	Kurang sesuai	3	24	72	23,07
4	Tidak sesuai	2	8	16	7,69
5	Sangat tidak sesuai	1	-	-	0
Jumlah			104	391	100
Rata-rata skor = $\frac{391}{104} = 3.75$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Pemberian insentif atau pendapatan di harapkan akan dapat memberi daya dorong bagi pegawai, agar merasa termotivasi dan di perlakukan sebagai sumber daya manusia yang professional sebagai wujud balas jasa atas pekerjaan mereka seperti misalnya asuransi kesehatan berupa BPJS dll. Sebagian besar pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara merasa insentif yang mereka terima

sudah sesuai dengan pekerjaan mereka. Hal ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden di mana sebanyak 44 orang atau sebesar 57,8% menjawab sesuai. Hal ini dikarenakan pemberian insentif pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Indikator lain untuk mengukur gaji/insentif yang diterima yaitu penambahan insentif dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 36

Tanggapan responden mengenai penambahan insentif dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	48	240	46,18
2	Setuju	4	44	176	42,30
3	Kurang setuju	3	6	18	5,76
4	Tidak setuju	2	6	12	5,76
5	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Jumlah			104	446	100
Rata-rata skor = $\frac{446}{104} = 4,28$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Salah satu pendorong utama seseorang dalam bekerja yaitu insentif. Penambahan insentif akan semakin memotivasi pegawai untuk menunjukkan profesionalismenya. Seperti pada pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara di mana mereka sangat termotivasi bekerja jika insentif atau pendapatan

mereka di tambah. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan responden di mana sebanyak 48 orang atau sebesar 46,18% menjawab sangat setuju. Hal ini dikarenakan panambahan insentif dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Selanjutnya indikator lain untuk mengukur gaji/insentif yang diterima yaitu bagaimana apabila insentif pegawai ditambah dan jam kerja di tambah pula. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 37

Tanggapan responden mengenai apabila insentif pegawai ditambah dan jam kerja di tambah pula

No	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	14	70	13,46
2	Setuju	4	42	168	40,38
3	Kurang setuju	3	25	75	24,03
4	Tidak setuju	2	16	32	15,38
5	Sangat tidak setuju	1	7	7	6,75
Jumlah			104		100
Rata-rata skor = $\frac{352}{104} = 3,38$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden (44,7%) mengatakan jika kenaikan gaji tapi jam kerja juga ditambah baik atau setuju dengan hal itu namun, tidak dipungkiri sebagian dari mereka menyatakan bahwa pada kenyataannya

walaupun jam kerja mereka naik dan insentif juga dinaikkan tapi tetap belum bisa memenuhi kebutuhan mereka apa lagi yang sudah berumah tangga.

f. Keamanan Kerja adalah keadaan bebas dari bahaya yang tidak diinginkan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja.

Indikator yang dapat dijadikan untuk mengukur keamanan kerja yaitu bagaimana system keamanan di Rumah Sakit Umum. Adapun tanggapan responden berkaitan dengan indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 38

**Tanggapan responden mengenai system keamanan di RSUD Pongtiku
Kabupaten Toraja Utara**

No.	Keterangan	Skor (x)	Jumlah (F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	14	70	13,46
2	Setuju	4	31	124	29,80
3	Kurang setuju	3	46	138	44,23
4	Tidak setuju	2	13	26	12,50
5	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Jumlah			104	358	100
Rata-rata skor = $\frac{358}{104} = 3,44$					

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Dalam menciptakan keadaan yang bebas dari bahaya diperlukan system keamanan yang baik. System keamanan yang baik memberikan rasa aman dan tenang kepada pegawai sehingga mampu bekerja dengan maksimal. Namun RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara belum memiliki jaminan keamanan yang

jas. Sehingga pegawai merasa system keamanan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara kurang memadai. Hal ini dibuktikan dari hasil tanggapan responden yang kurang setuju sebesar 44,23% karena alat-alat kewanaman yang ada di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara seperti alat pemadam kebakaran tidak terawat, perawat juga biasa kehilangan barang ketika bekerja.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Maslow dalam teorinya mengemukakan tingkatan (hirarki) kebutuhan yang berbeda kekuatannya dalam memotivasi seseorang melakukan kegiatan atau pekerjaan. Dalam teori ini kebutuhan diartikan sebagai kekuatan (tenaga atau energi) yang menghasilkan dorongan bagi individu untuk melakukan suatu kegiatan, agar dapat memenuhi atau memuaskan kebutuhan tersebut. Urutan kebutuhan dimaksud, dari yang terkuat sampai yang yang terlemah, terdiri dari: (1) kebutuhan fisik; (2) kebutuhan rasa aman; (3) kebutuhan sosial; (4) kebutuhan status/kekuasaan; dan (5) kebutuhan aktualisasi diri. (Nawawi, 1997:353).

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Dalam pengukuran motivasi itu sendiri dapat dilihat dari dua faktor yaitu factor intrinsik dan faktor ekstrinsiknya. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 39 Skor rata-rata

**motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Pongtiku
Kabupaten Toraja Utara**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor rata-rata	Rentang Penafsiran
M O T I V A S I	Faktor Intrinsik	Prestasi	2,30	Tidak Dominan
		Pengakuan	3,74	Dominan
		Tanggung jawab	3,90	Dominan
		Kesempatan untuk maju	3,71	Dominan
		Pekerjaan itu sendiri	3,79	Dominan
	Faktor Ekstrinsik	Kondisi kerja fisik	4,14	Dominan
		Hubungan antar pribadi	4,35	Sangat Dominan
		Kebijakan Administrasi	3,86	Dominan
		Pengawasan	3,55	Dominan
		Gaji/ Upah	3,80	Dominan
		Keamanan kerja	3,44	Dominan

Sumber Data: Hasil pengolahan data kuesioner,2020

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa motivasi pegawai menurut faktor intrinsik yang paling berpengaruh adalah factor Tanggung Jawab yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri sesuai dengan skor rata-rata persentasenya sebesar 3,90. Sedangkan motivasi pegawai berdasarkan faktor ekstrinsiknya yang paling berpengaruh adalah hubungan antar pribadi dengan skor rata-rata sebesar 4,35. Namun, diantara faktor ektrinsik dan intrinsik yang paling berpengaruh

adalah factor ekstrinsik hal ini dapat dilihat dari hasil rentang penafsiran dimana pada faktor intrinsik terdapat hasil yang dinyatakan bagus yaitu pada indikator pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri dan kesempatan untuk maju, sedangkan pada factor ekstrinsik hasil yang menyatakan bagus lebih banyak dari factor instrinsik yaitu kondisi fisik, kebijakan administrasi, pengawasan, gaji/upah dan yang dinyatakan sangat bagus yaitu hubungan antar pribadi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa factor ekstrinsik lebih berpengaruh dalam hal motivasi pegawai di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara.

Namun hasil penelitian di atas tidak sesuai dengan teori kebutuhan Maslow di mana kebutuhan pengakuan lebih dominan dari pada kebutuhan akan rasa aman sedangkan di dalam teorinya Maslow mengemukakan kebutuhan akan rasa aman lebih kuat di bandingkan dengan kebutuhan akan aktualisasi diri. Hal ini disebabkan oleh pengaruh budaya dan lingkungan sekitar pegawai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Motivasi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. dalam memberikan pelayanan kesehatan jika dilihat dari faktor intrinsiknya dapat disimpulkan masih kurang. Pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan karena ingin mendapatkan pengakuan dan kesempatan untuk maju tetapi pegawai kurang termotivasi untuk meraih prestasi.
2. Motivasi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Pongtiku Kabupaten Toraja Utara. dalam memberikan pelayanan kesehatan jika dilihat dari faktor ekstrinsiknya dapat disimpulkan sudah baik. Pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan karena hubungan antar pribadi pegawai baik, kondisi kerja yang mendukung, kebijakan administrasi yang dikeluarkan pimpinan mendukung pekerjaan pegawai, insentif yang diterima sudah sesuai dengan pekerjaan, pengawasan yang dilakukan pimpinan menurut pegawai sudah baik, akan tetapi motivasi pegawai terhadap keamanan kerja masih kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi masukan, antara lain:

1. Motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara harus ditingkatkan lagi baik dari faktor intrinsik maupun faktor ekstrinsiknya guna mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Keamanan kerja di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara harus harus ditingkatkan lagi agar mereka dapat memberikan pelayan dengan maksimal.
3. Bagi peneliti yang ingin menganalisis motivasi pegawai khususnya pada RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara disarankan meneliti mengapa factor pengakuan menjadi sangat berpengaruh di RSUD Pongtiku Kabupaten Toraja Utara.

Daftar Pustaka

Buku

- A.M Sardiman. 2009. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta :Rajawali
- pers As'ad, M. 1997. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Alex S Nitisemito. 1982. *Marketing*, Cetakan keempat. Ghalia Indonesia
- Depdikbud, 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Gie, The Liang, 1997. *Ensiklopedia Administrasi*, PT. Gunung : Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*,
Yogyakarta: Andi Offset
- Hadari Nawawi. 1997. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Pertama Gajah
Mada University Press
- Hasibuan, S.P. Malayu, Drs. H. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan
Kedelapan (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- , Drs. H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kedelapan (Edisi
Revisi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lefton, L. A. 1982. *Mastering psychology*. Boston : Allyn and Bacon.
- Mangkunegara, Prabu, Anwar, A.A, Dr. M,Si. Psi. 2007. *Manajemen Sumber Daya
Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Manullang. 1990. *Manajemen Personalialia. Edisi Keempat*. Aksara Baru: Jakarta
- Manulang, M, 2001. *Manajemen Personalialia, Edisi Kelima*. PT. Gramedia :
Jakarta
- Moekidjat, 1997. *Latihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta
- Moenir A.S, 1987; *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan
Kepegawaian*, Jakarta, Sinar Grafika.
- , 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Cetakan ke 2*, PT. Bumi
Aksara, Jakarta.
- , 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Cetakan ke 2*, PT. Bumi
Aksara, Jakarta.
- Nainggolan. (1997). *Pembinaan Pegawai Negeri sipil*, Jakarta: Gunung Agung.
- Samsuddin, Sadili, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Setia,

Bandung.

Silalahi, 2002. *Pemahaman praktis Asas-asas Manajemen*, Mandar Maju Bandung

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S: Jakarta.

Sinipar, Jhazoonar, 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, Jakarta.

Sondong P. Siagian (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sutopo dan Indrawijaya, 2001. *Dasar – Dasar Administrasi Publik*, LAN-RI. Jakarta.

T. Hani Handoko, 1990. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. BPFE, Yogyakarta

Uchjana, Effendy Onang .2005. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Wahjosumidjo, 1987. *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Widyatun, T.R. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: infomedik; 1999

Winardi, 2001. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT. Rieneka Cipta, Jakarta.

-----, 2001, *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*. CV. Madar Maju, Bandung.

Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Buku Metodologi Penelitian

Djaelani, Bisri M dan M Hariwijaya. 2008. ***Teknik Menulis Skripsi dan Tesis***. Yogyakarta: Hanggar Kreator

Durinto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Sitinjak. 2001. ***Strategi Menaklukan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek***. Jakarta: PT Gramedia Utama

M Hariwijaya dan Bisri M Djaelani. 2008. *Teknik Menulis Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Hanggar Kreator

Manasse, Malo dan Hadi, Otto Hermanto. 1986. ***Populasi dan Sampel, Metode Penelitian Sosial***. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2005. ***Metode Penelitian Kuantitatif***. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Sugiono. 2006. ***Statistika untuk Penelitian***. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

1

BIODATA MAHASISWA



Nama Lengkap : Ronyanto Popang Tangkeallo
Tempat Tanggal Lahir : Tana Toraja, 04 Mei 1972
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Lome, Lembang Tampan Bonga
Kec. Bangkelekila'
Email : ronybkddata@yahoo.com
Nama Instansi : Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan
Kabupaten Toraja Utara

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Palawa
2. SMP Negeri Palangi
3. SMA Kristen Rantepao
4. S1 Teknik Informatika
Institut Sains & Teknologi Palapa

Riwayat Pekerjaan :

1. Staf Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tana Toraja (2007-2011)
2. Staf Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Toraja Utara (2011-2015)
3. Kepala Seksi Diklat Teknis Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Toraja Utara (2015-2017)
4. Kepala Bidang Informasi, Dokumentasi dan Pengadaan Pegawai Badan Kepegawaian Kabupaten Toraja Utara (2017-2019)
5. Camat Kecamatan Bangkelekila' (2019-sampai sekarang).

KUESIONER MOTIVASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) “PONGTIKU” KABUPATEN TORAJA UTARA

Bapak / Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Magister Administrasi Terapan Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Makassar yang sedang menyelesaikan tugas akhir Tesis.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang Motivasi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya, oleh karena itu Bapak/Ibu tidak perlu menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesedian serta kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

PETUNJUK :

MOHON BERIKAN TANDA CENTANG (√) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Lama anda bekerja di Kantor ini:

- < 2 tahun (kurang dari 2 tahun)
- ≥ 2 tahun (2 atau sama dengan 2 tahun)

Umur Anda saat ini

- 17 – 24 tahun
- 25 – 34 tahun
- 35 – 49 tahun
- 50 – 64 tahun

Jabatan Anda saat ini : _____

Status Kepegawaian

- PNS
- Non PNS

Pendidikan akhir yang anda miliki:

- SLTA
- DIPLOMA
- S-1
- S-2
- S-3

Keterangan Cara Pengisian

Berilah tanda lingkaran untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan
“**KENYATAAN**” yang anda rasakan, pada kolom :

SST = Sangat Setuju
ST = Setuju
RR = Ragu-ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

SL = Selalu
SR = Sering
KK = Kadang- kadang
JR = Jarang
TP = Tidak Pernah

SD = Sangat Diakui
D = Diakui
KK = Kadang- kadang
KD = Kurang diakui
TD = Tidak Diakui

SMk = Sangat Mendukung
Mk = Mendukung
CMk = Cukup Mendukung
TMk = Tidak Mendukung
STMk = Sangat Tidak Mendukung

SP = Sangat Puas
P = Puas
CP = Cukup Puas
TP = Tidak Puas
STP = Sangat Tidak Puas

SMy = Sangat Menyenangkan
My = Menyenangkan
CMy = Cukup Menyenangkan
TMy = Tidak Menyenangkan
STMy = Sangat Tidak Menyenangkan

Pernyataan untuk mengukur Motivasi Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) “Pongtiku” Kabupaten Toraja Utara

Faktor Intrinsik

Prestasi

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Dalam bekerja Saya dapat menunjukkan kreatifitas yang baik	SST	ST	RR	TS	STS
2	pekerjaan yang saya kerjakan dapat dikerjakan dengan baik	SST	ST	RR	TS	STS
3	pekerjaan yang saya kerjakan dapat memyuaskan pasien	SST	ST	RR	TS	STS

Pengakuan

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Pekerjaan yang saya kerjakan mendapat pengakuan yang baik dari pimpinan.	SL	SR	KK	JR	TP
2	Selain pimpinan, seluruh pekerjaan yang saya lakukan mendapatkan pengakuan dari pasien.	SD	D	KK	KD	TD
3	Pekerjaan yang saya kerjakan mendapatkan pengakuan dari rekan kerja.	SD	D	KK	KD	TD

Tanggung Jawab

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Saya berstatus sebagai penanggung jawab dalam pekerjaan.	SL	SR	KK	JR	TP
2	Saya dapat menyelesaikan dengan baik tugas dan tanggung jawab yang diberikan.	SL	SR	KK	JR	TP
3	Saya memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam bekerja.	SL	SR	KK	JR	TP

Kesempatan Untuk Maju

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Posisi saya saat ini memberikan peluang kepada saya untuk maju.	SST	ST	RR	TS	STS
2	Pendidikan dan pelatihan yang saya ikuti menunjang pengembangan diri.	SST	ST	RR	TS	STS

Pekerjaan itu sendiri

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Jenis pekerjaan yang diberikan kepada saya bervariasi.	SL	SR	KK	JR	TP
2	Tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan kepada saya mulai dari yang mudah sampai yang tersulit	SST	ST	RR	TS	STS
3	Saya selalu diberikan sejumlah pekerjaan.	SL	SR	KK	JR	TP

Faktor Ekstrinsik

Kondisi Kerja

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Kondisi kerja di rumah sakit ini menyenangkan.	SMy	My	CMy	TMy	STMy
2	Saya dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif.	SL	SR	KK	JR	TP
3	Sarana dan prasarana di rumah sakit ini dapat mendukung aktivitas kerja.	SMk	Mk	CMk	TMk	STMk

Hubungan Antar Pribadi

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Menurut saya, hubungan antar pribadi pegawai dapat terjalin dengan baik.	SST	ST	RR	TS	STS
2	Dalam hal pekerjaan, hubungan saya dengan pemimpin senantiasa harmonis.	SP	P	CP	TP	STP
3	Hubungan saya dengan pasien sangat baik dalam hal melayani.	SL	SR	KK	JR	TP

Kebijakan Administrasi

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Pemimpin mengeluarkan kebijakan yang adil bagi tiap pegawai.	SST	ST	RR	TS	STS
2	Kebijakan administrasi yang dikeluarkan pemimpin membawa dampak terhadap hasil pekerjaan.	SST	ST	RR	TS	STS
3	Kebijakan yang dikeluarkan pimpinan tidak memperlusit pekerjaan saya.	SST	ST	RR	TS	STS

Pengawasan

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Pegawasan yang dilakukan pimpinan berlebihan dalam pelaksanaan pekerjaan.	SST	ST	RR	TS	STS
2	Pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja saya.	SST	ST	RR	TS	STS
3	Intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan menyebabkan rendahnya motivasi saya.	SST	ST	RR	TS	STS

Gaji/ Upah

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Gaji yang saya miliki sudah memuaskan.	SP	P	CP	TP	STP
2	Penambahan gaji dapat memotivasi Saya untuk bekerja.	SST	ST	RR	TS	STS
3	Gaji yang saya miliki sesuai dengan perkerjaan Saya.	SST	ST	RR	TS	STS

Keamanan Kerja

No.	Pernyataaan	Kategori Jawaban				
1	Menurut Saya,keamanan di rumah sakit ini sudah cukup baik.	SST	ST	RR	TS	STS
2	Rumah sakit ini sudah memiliki sistem keamanan yang baik.	SST	ST	RR	TS	STS
3	Saya sudah merasa cukup aman dengan sistem keamanan di rumah sakit ini.	SST	ST	RR	TS	STS

TERIMA KASIH