

# Pengaruh komunikasi dan pemberian insentif terhadap kinerja perawat di RSU Royal Prima Medan

Molek\*, Sri Lestari Ramadhani Nasution, Boyke Marthin Simbolon

Fakultas Kedokteran Universitas Prima Indonesia

\*Korespondensi: drg.molek@yahoo.com

## Abstrak

Kinerja perawat merupakan salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan rumah sakit dalam pemberian pelayanan kesehatan. Usaha untuk meningkatkan kinerja perawat di antaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja perawat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan pemberian insentif terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSU Royal Prima Medan. Jenis penelitian *cross-sectional* dengan pendekatan metode *explanatory research*. Jumlah populasi sebanyak 41 perawat dan keseluruhan perawat dijadikan sebagai responden (*total sampling*). Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square* dan *regresi logistic* digunakan untuk mendapatkan nilai OR (*Odds Ratio*). Hasil penelitian menunjukkan perawat dengan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,7 kali ( $p=0,012$  :  $OR=6,708$ ) dan pemberian insentif akan meningkatkan kinerja sebesar 6,6 kali ( $p=0,006$  ;  $OR=6,667$ ).

**Kata kunci:** Komunikasi, pemberian insentif, kinerja perawat

## Abstract

*Nurse performance is one of the determinants of hospital success rate in providing health services. Efforts to improve nurse performance include paying attention to nurses' work stress. The purpose of this study was to determine the effect of communication and incentives for nurses' performance in the inpatient room at Royal Prima Hospital Medan. This type of cross-sectional research with an explanatory research method approach. The total population of 41 nurses and all nurses used as respondents (total sampling). Data were analyzed using the chi-square test and logistic regression was used to obtain an OR (Odds Ratio) value. The results showed nurses with good communication would increase performance by 6.7 times ( $p = 0.012$ :  $OR = 6.708$ ) and the provision of incentives would increase performance by 6.6 times ( $p = 0.006$ ;  $OR = 6.667$ ).*

**Keywords:** Communication, incentive giving, nurse performance

## Pendahuluan

Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan berupa pelayanan medis, penunjang medis, pelayanan perawat, pelayanan rehabilitasi, pelayanan pencegahan dan peningkatan kesehatan.<sup>1</sup> Perawat merupakan salah satu profesi yang memiliki andil besar dalam menentukan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, hal ini disebabkan selama 24 jam perawat berperan dalam menghadapi masalah kesehatan pasien secara terus-menerus.<sup>2</sup>

Perawat dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Pelayanan optimal yang diberikan oleh para perawat kepada pasien merupakan bentuk

gambaran dari kinerja perawat yang baik. Profesi perawat memiliki proporsi yang relatif besar yaitu hampir melebihi 50% dari seluruh sumber daya manusia rumah sakit dan paling banyak berinteraksi secara langsung dengan pasien. Kerja dan tugasnya lebih banyak dibanding tenaga lain, karena sifat dan fungsi tenaga ini adalah mendukung pelayanan medik berupa pelayanan keperawatan yang dikenal dengan asuhan keperawatan.<sup>3</sup>

Pada organisasi pelayanan rumah sakit, proses komunikasi antara kepala ruangan dengan perawat pelaksana akan menentukan bagaimana kinerja perawat pelaksana dalam menjalankan tugas dan kewajibannya melalui pelaksanaan asuhan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam memberikan

asuhan keperawatan, setiap anggota harus mampu mengkomunikasikan dengan perawat anggota lain.<sup>4</sup> Jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi perawat baik dengan pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien.<sup>5</sup>

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja perawat adalah pemberian insentif. Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan yang dapat mendorong prestasi kerja. Aditama (2010) berpendapat kurangnya insentif yang diterima para perawat ini juga selalu jadi bahan pembicaraan, dan bukan tidak mungkin menjadi salah satu faktor kurangnya motivasi kerja.<sup>6</sup> Pemberian insentif dapat dilakukan sebagai strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pegawai dengan memanfaatkan perilaku pegawai yang mempunyai kecenderungan kemungkinan bekerja seadanya atau tidak optimal.<sup>7</sup> Penelitian menunjukkan bahwa pemberian insentif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>8</sup>

Kinerja dipengaruhi oleh bermacam-macam variabel seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi, pemberian insentif, model komunikasi, lingkungan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja. Variabel komunikasi dan pemberian insentif menjadi fokus dari penelitian ini dikarenakan keduanya merupakan permasalahan yang ditemukan saat melakukan survei awal penelitian. Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh komunikasi dan pemberian insentif terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional survey* dengan pendekatan metode *explanatory research*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yang menghasilkan sampel penelitian sebanyak 41 orang. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner

terstruktur dengan jawaban tertutup pada perawat di berbagai lantai rawat inap kelas I dan II RSUD Royal Prima.

### Hasil

Berdasarkan pernyataan berkaitan dengan komunikasi responden didapatkan sebanyak 17 orang (41,5%) merasa sering mendapatkan desakan dari atasan, 8 orang (19,3%) merasa atasan tidak mempercayai kemampuannya, 7 orang (17,1%) merasa sikap pemimpin sangat buruk, 15 orang (36,6%) merasa atasan tidak memberikan solusi terhadap masalahnya, dan 15 orang (36,6%) merasa atasan kurang adil terhadap pembagian pekerjaan. Hasil pengukuran jawaban responden mengenai variabel komunikasi kemudian dikategorikan dan diperoleh hasil bahwa komunikasi dengan kategori baik sebanyak 31 perawat (75,6%) dan kategori buruk 10 perawat (24,4%) dari total 41 perawat.

Berdasarkan pernyataan yang berkaitan dengan pemberian insentif didapatkan sebanyak 20 orang (48,8%) merasa tidak mendapatkan penghargaan dalam bentuk apapun jika melakukan pekerjaan dengan baik, 25 orang (61,0%) merasa tidak pernah mendapat pujian apabila telah melakukan pekerjaan dengan baik, 11 orang (26,8%) merasa atasan sering kecewa terhadap hasil pekerjaan saya, 24 orang (58,5%) merasa kerja keras tapi tidak mendapatkan keuntungan yang setimpal, dan 18 orang (43,9%) merasa selalu disiplin tetapi selalu mendapatkan teguran dari atasan. Hasil pengukuran jawaban responden mengenai pemberian insentif kemudian dikategorikan, diperoleh data dengan kategori baik sebanyak 25 perawat (61,0%) dan kategori buruk 16 perawat (39,0%) dari total 41 perawat.

Kinerja responden diukur melalui standar praktik keperawatan yang meliputi pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, perencanaan keperawatan, implementasi dan evaluasi keperawatan. Berdasarkan pernyataan berkaitan dengan kinerja responden didapatkan sebanyak 33 orang (80,5%) sering mengucapkan salam dan memperkenalkan diri sebelum melakukan pengkajian, 25 orang (61,0%) sering melakukan anamnesis untuk mengumpulkan data, 31 orang (75,6%) sering melakukan observasi untuk mengumpulkan data pasien, 24 orang (58,5%) sering melakukan pemeriksaan

fisik untuk mengumpulkan data pasien, 26 orang (63,4%) sering mengumpulkan data fokus status kesehatan pasien.

Responden sebanyak 28 orang (68,3%) sering merumuskan diagnosa keperawatan, 22 orang (53,7%) sering membuat diagnosa berdasarkan keluhan pasien, 35 orang (85,4%) sering bekerja sama dengan pasien dan petugas kesehatan dalam membuat diagnosa yang tepat, 17 orang (41,5%) sering mengubah diagnosa keperawatan sesuai respon dan perkembangan penyakit pasien. 4 orang (9,8%) sering melakukan pengkajian ulang untuk mengubah diagnosa keperawatan.

Responden sebanyak 12 orang (29,3%) sering menyusun rencana keperawatan, 26 orang (63,4%) sering bekerjasama dengan pasien dan keluarganya dalam menetapkan rencana keperawatan, 16 orang (39,0%) sering membuat rencana keperawatan yang bersifat individual sesuai kondisi dan kebutuhan pasien, 12 orang (29,3%) sering merumuskan tujuan keperawatan yang akan dicapai dari setiap tindakan keperawatan. 17 orang (41,5%) sering menyusun rencana tindakan, rasionalisasi tindakan, dan kapan akan dilakukan.

Selanjutnya, responden sebanyak 21 orang (51,2%) sering melakukan *informed consent* dengan pasien dan keluarga pasien, 26 orang (63,4%) sering berkolaborasi dengan tim kesehatan lain dalam melakukan tindakan keperawatan, 28 orang (68,3%) sering melakukan pertolongan pertama pada pasien yang membutuhkan, 26 orang (63,4%) sering memberikan penyuluhan tentang penyakit yang diderita pasien kepada pasien dan keluarganya, 24 orang (58,5%) sering melaksanakan tindakan keperawatan dengan tepat.

Sebanyak 29 orang (70,7%) sering melakukan evaluasi terhadap tindakan keperawatan yang telah diberikan 21 orang (51,2%) sering mengukur perkembangan pasien dengan menggunakan data dasar dan respon pasien, 24 orang (58,5%) sering bekerjasama dengan rekan kerja untuk melakukan analisis terhadap data perkembangan pasien, 20 orang (48,8%) sering melakukan modifikasi rencana asuhan keperawatan bekerja sama dengan pasien dan keluarganya, dan 36 orang (87,8%) sering melakukan dokumentasi hasil evaluasi asuhan keperawatan.

Hasil pengukuran jawaban responden mengenai kinerja perawat kemudian dikategorikan, diperoleh hasil bahwa kinerja perawat dengan kategori baik sebanyak 26 perawat (63,4%) dan kategori sedang sebanyak 15 perawat (36,6%) kemudian tidak ada sama sekali perawat yang kinerjanya buruk dari total 41 perawat.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square*, didapati bahwa komunikasi memiliki hubungan yang secara statistik bermakna terhadap kinerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Royal Prima ( $p=0,012$ ). Demikian juga pada pemberian insentif juga memiliki hubungan yang secara statistik bermakna terhadap kinerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Royal Prima ( $p=0,006$ ). Hasil analisa bivariat didapati variabel-variabel yang bermakna secara statistik terhadap kinerja adalah faktor komunikasi dan faktor pemberian insentif. Variabel-variabel tersebut kemudian dianalisis secara multivariat dengan analisa regresi logistik untuk melihat seberapa besar pengaruh antara komunikasi dan pemberian insentif terhadap kinerja perawat.

**Tabel 1.** Uji variabel independen terhadap kinerja perawat wanita di ruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan

Variabel	B	P	OR (CI 95%)	
			<i>Unadjusted</i>	<i>Adjusted</i>
Komunikasi	1,903	0,012	6,708 (1,391-32,363)	7,516 (1,318-42,864)
Pemberian Insentif	1,897	0,006	6,667 (1,630-27,274)	5,441 (1,145-25,863)

Hasil analisa pada tabel 1 memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terhadap kinerja. Hal ini terlihat dari CI 95% berada pada nilai di atas 1

pada masing-masing rentang atas dan bawah. Dapat dilihat nilai *Unadjusted* OR adalah 6,708 yang artinya perawat dengan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,7 kali

dibandingkan perawat dengan komunikasi yang buruk. Demikian juga halnya pada hasil analisis pemberian insentif terhadap kinerja menunjukkan hubungan yang bermakna. Hal ini terlihat dari CI 95% berada pada nilai di atas 1 pada masing-masing rentang atas dan bawah. Dapat dilihat nilai *Unadjusted OR* adalah 6,667 yang artinya perawat yang menerima pemberian insentif yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,6 kali dibandingkan perawat yang menerima pemberian insentif yang kurang baik.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan**

Berdasarkan hasil analisa multivariat dengan uji regresi logistik bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terhadap kinerja. Hal ini terlihat dari CI 95% berada pada nilai di atas 1 pada masing-masing rentang atas dan bawah. Dapat dilihat nilai *Unadjusted OR* adalah 6,708 yang artinya perawat dengan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,7 kali dibandingkan perawat dengan komunikasi yang buruk. Melalui komunikasi yang baik akan terbangun hubungan interpersonal yang baik sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang membuat perawat lebih nyaman dan mampu untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini didukung dengan penelitian Park dkk. (2016) yang menyatakan bahwa melalui komunikasi yang terbuka antar tim kerja akan menumbuhkan sifat pengertian antar sesama sehingga dapat mengendalikan stres secara efektif akibat dari lingkungan klinis hirarki.<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hendriani (2014) yang melaporkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  variabel komunikasi (X2) adalah 2.848. Dalam hal ini nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  1.9901. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.<sup>10</sup>

### **Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Royal Prima Medan**

Berdasarkan hasil analisa multivariat dengan uji regresi logistik bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pemberian

insentif terhadap kinerja. Hal ini terlihat dari CI 95% berada pada nilai di atas 1 pada masing-masing rentang atas dan bawah. Dapat dilihat nilai *Unadjusted OR* adalah 6,667 yang artinya perawat dengan pemberian insentif yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,6 kali dibandingkan dengan perawat yang kurang dihargai dan diakui dalam bekerja.

Faktor pemberian insentif memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja perawat, karena dengan mendapat suatu penghargaan, perawat merasa bahwa hasil kerjanya selama ini dihargai oleh orang lain sehingga membangun motivasi kerja yang baik bagi perawat. Asumsi ini didukung dengan kepustakaan yang menyatakan bahwa penghargaan seperti pengakuan, apresiasi, dan penghargaan merupakan faktor yang dapat memotivasi, melalui pengakuan dan apresiasi dalam komunitas merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi perawat.<sup>11</sup> Melalui motivasi kerja yang tinggi maka kinerja dari perawat dapat meningkat, hal ini terbukti dari hasil penelitian Doloh dkk. (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang secara statistik bermakna antara motivasi dan kinerja perawat di Rumah Sakit dr. Moewardi Surakarta, di mana perawat dengan motivasi yang kuat 0,81 kali akan memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan yang memiliki motivasi kerja rendah.<sup>12</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Makta dkk (2013) yang melaporkan bahwa hasil uji signifikan pengaruh parsial (uji t) pada variabel pengakuan menghasilkan tingkat signifikan 0,021. Tingkat signifikansi  $0,0021 < 0,05$ , maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan pengakuan berpengaruh positif terhadap kinerja perawat.<sup>13</sup>

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ditarik kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara komunikasi dan pemberian insentif terhadap kinerja. Artinya dengan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,7 kali dan pemberian insentif terhadap kinerja yang baik akan meningkatkan kinerja sebesar 6,6 kali.

## Referensi

1. Muttaqillah, Rahman AL, Shabri MAM. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat serta Implikasinya Pada Kinerja Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Jiwa (BLUD RSJ) Aceh. *Jurnal Manajemen*, Volume 4 No. 1. Banda Aceh. 2015.
2. Prihantoro, S. Kecenderungan Burnout Pada Perawat Ditinjau Dari Jenis Kelamin dan Usia Dewasa di Rumah Sakit Islam Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2014.
3. Subanegara HP. Diamond Head Drill dan Kepemimpinan dalam Manajemen Rumah Sakit. Andi Offset. Yogyakarta. 2005.
4. Rifiani N, Sulihandari H. Prinsip-Prinsip Keperawatan. Penerbit Dunia Cerdas. Jakarta. 2013.
5. Mundakir. Komunikasi Keperawatan. Graha Cipta. Yogyakarta. 2006.
6. Aditama, TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta. 2010.
7. Hasibuan, H Malayu. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara. Edisi Revisi. Jakarta. 2011.
8. Mazura M, Rosmida. Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Sipil (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bengkalis), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Volume 1, No 1, Des, hlmn 19-27*. 2012.
9. Park JK, Hahn SW. The Relationship between Communication and Nursing Performance in Simulation-based Team Learning', *Caravelle*, 106(October), pp. 15–30. doi: 10.17485/ijst/2015/v8i. 2016.
10. Hendriani S, Hariyandi F. Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Propinsi Riau. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 4 No. 2. Pekanbaru. 2014.
11. Baljoon RA, Banjar HE, Banakhar, MA. International Journal of Nursing & Clinical Practices Nurses Work Motivation and the Factors Affecting It : A Scoping Review', *International Journal of Nursing & Clinical Practice*, 5, p. 277. doi: 10.1007/11556992\_25. 2018.
12. Doloh N, Tamtomo D, Sulaeman ES. Factors Affecting Work Performance among Nurses in Delivering Health Service for the National Health Insurance Patients at Dr . Moewardi Hospital , Surakarta', 3(1), pp. 20–25. 2018.
13. Makta O, Noor NB, Kapalawi I. Pengaruh Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Unit Rawat Inap RS Stella Maris Makassar Tahun 2013. Skripsi. Universitas Hasanuddin. 2013.