

HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI KERJA DAN KINERJA PETUGAS PELAYANAN RESEP OBAT JADI DI INSTALASI FARMASI RSUD CENKARENG

IGK Wijaya

Fikes – Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jln. Arjuna Utara Tol Tomang Kebun Jeruk, Jakarta 11510

wijayanimah@yahoo.co.id

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dimana hal ini menjadi masalah di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Kecepatan Pelayanan diperoleh nilai 59,32%. Kecepatan Pelayanan merupakan indikator dari kinerja dimana hal ini dipengaruhi oleh motivasi kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh petugas farmasi yang berjumlah 52 Petugas. Analisis data menggunakan uji statistik Chi-Square untuk mengetahui adanya hubungan motivasi kerja dan kinerja petugas farmasi. Hasil penelitian diperoleh umur responden terbanyak (17-25 tahun atau 53.8%), jenis kelamin terbanyak Perempuan (35 orang atau 67.3%), Pendidikan terbanyak SMU/SMK/SMF (45 orang atau 86.5%), masa kerja terbanyak (5-10 tahun atau 53.8%). Hasil penelitian menunjukkan (30 orang atau 57.7%) memiliki motivasi kerja kurang baik dan (27 orang atau 52%) memiliki kinerja rendah. Hasil uji statistik diperoleh bahwa adanya hubungan yang bermakna antara motivasi kerja dan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng ($X^2 = 0.104$, $p < 0.05$). Untuk peningkatan kinerja petugas dapat dilakukan upaya melalui peningkatan kegiatan pelatihan atau In House Training tentang pentingnya Leadership dan Service Excellent sedangkan untuk meningkatkan motivasi kerja dapat ditingkatkan fungsi controlling serta monitoring pimpinan kepada bawahan.

Kata kunci: kinerja, motivasi kerja, pelayanan

Pendahuluan

Saat ini peningkatan kualitas dan produktivitas kerja sebagai salah satu kinerja yang menjadi tantangan bagi dunia bisnis dan industri tidak bisa ditunda apabila ingin bersaing secara regional dan global (Ilyas, 2002). Rumah Sakit adalah bentuk dunia bisnis yang berperan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dengan kegiatan yang meliputi peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dalam memberikan pelayanan penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) rumah sakit ditunjang dengan pelayanan farmasi. Dewasa ini seiring dengan peningkatan standarisasi rumah sakit oleh

Pemerintah maka pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit diharapkan lebih baik dan berorientasi kepada kepentingan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dalam segi kualitas pelayanan namun juga efisiensi pelayanan. Kecepatan dalam pelayanan kesehatan merupakan perwujudan dari efisiensi pelayanan. Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan rumah sakit senantiasa bertindak secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat tidak hanya dari aspek pemenuhan sarana dan prasarana, akan tetapi aspek proses pemberian layanan juga mempunyai peran yang sangat penting, dengan banyaknya rumah sakit baru, maka rumah sakit mulai menyadari bahwa hubungan dengan pelanggan sebagai mitra perlu dijaga dan dipelihara dengan baik. Rumah Sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan menyadari bahwa peran pelanggan sebagai investasi yang berharga, karena tanpa adanya kepercayaan pelanggan yang tinggi terhadap rumah sakit maka lama kelamaan pelanggan akan meninggalkan dan beralih ke rumah sakit lain yang dirasa mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Afolabi & Erhun, 2003).

Mutu pelayanan rumah sakit telah menjadi fokus harapan masyarakat dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan (Dansky, Miles, 1997). Kesadaran masyarakat yang meningkat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menyebabkan meningkatnya keluhan masyarakat terhadap rumah sakit apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu hal yang menjadi indikator dalam menilai kinerja petugas antara lain adalah ketepatan waktu (Timeliness) dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan dengan hasil produk lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk suatu kegiatan (Bernardin dan

Russel, 2003) sedangkan indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menurut dimensi pasien adalah waktu tunggu (Azwar, 1996). Masyarakat dapat menilai suatu rumah sakit belum secara total memperhatikan kualitas pelayanannya apabila rumah sakit tersebut mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Waktu menjadi sebuah hal yang sangat berharga terutama bagi masyarakat modern saat ini yang mobilitasnya semakin meningkat sehingga menyebabkan waktu tunggu menjadi suatu pertimbangan yang penting dalam memilih rumah sakit yang akan dikunjungi (Pasaribu, 2010), apalagi pada dasarnya pekerjaan mengantri untuk mendapatkan pelayanan adalah hal yang kurang disukai oleh semua orang, terutama untuk mendapatkan layanan kesehatan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Antrian pasien di instalasi Instalasi Farmasi kerap kita jumpai, namun membuat orang sakit menunggu dalam waktu yang lama bukanlah suatu kebijakan umum yang baik (Vemuri, 1984). Adanya waktu tunggu yang lama juga dapat menyebabkan pasien memutuskan untuk tidak melanjutkan proses pelayanan karena tidak ingin menunggu lebih lama lagi (Hall, Belson Murali & Dessouky, 2006).

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Suyadi Prawirosentono, 1999:2). Kinerja tenaga kesehatan merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja personal. Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan

salah satunya adalah waktu tunggu juga mengharapkan waktu tunggu yang (Mobach, 2005). Menurut Wijono (1999), sebentar, yaitu kurang dari 30 menit (Shin pelayanan kesehatan yang berkualitas tan, 2009). Namun menurut data ditandai dengan pelayanan waktu tunggu administrasi dari seluruh Apotek di pasien yang baik. Singapura menunjukkan bahwa hanya 27%

Kecepatan pelayanan menjadi indikator kinerja petugas yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, dimana hal ini ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa waktu tunggu penerimaan obat jadi adalah ≤ 30 menit. Waktu tunggu adalah periode tersedia yang dimiliki operator untuk memproduksi suatu barang atau jasa namun terbentur oleh kurang atau rusaknya sumber daya yang tersedia (Bizdictionary, 2010). Sedangkan waktu tunggu di Apotek menurut Worley dalam Afolabi dan Erhun (2003) adalah lama waktu mulai dari saat pasien memasukkan resep di farmasi sampai pasien menerima obat dan meninggalkan farmasi.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang layanan kesehatan bermutu. Hal ini diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Farmasi merupakan komponen penting di sektor perumahsakitannya karena tanpa obat rumah sakit akan sulit melakukan kegiatan (Trisnantoro, 2004).

Menurut hasil survey tentang harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di Singapura menunjukkan bahwa selain akurasi resep dan kemampuan obat, pasien

sementara, yaitu kurang dari 30 menit (Shin tan, 2009). Namun menurut data administrasi dari seluruh Apotek di Singapura menunjukkan bahwa hanya 27% dari total pasien yang mampu dilayani sesuai dengan target waktu 30 menit tersebut. Penelitian lain yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Father Mueller Medical College Hospital di Mangalore pada tahun 2005, menunjukkan bahwa dengan rata-rata waktu tunggu pasien sebanyak $26,8 \pm 18,36$ menit, tingkat kepuasan pasien akan layanan farmasi di rawat jalan rumah sakit tersebut hanya 53 % (Prasanna, Bashith, & Sucharitha, 2009). Hal yang sama juga disebutkan dalam penelitian terhadap pasien yang membeli obat pada 32 *community pharmacy* di Tokyo dan Osaka, dimana dua hal yang paling diharapkan oleh pasien dalam pelayanan farmasi adalah komunikasi petugas yang baik dan kecepatan pelayanan (Kamei, Teshima, Fukushima, & Nakamura, 2000).

Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang terletak di wilayah Jakarta Barat dan memiliki lahan seluas 25.136 m² dan bangunan seluas 31.600m². Sesuai dengan visi dan misinya rumah sakit ini lebih memfokuskan untuk melayani masyarakat menengah kebawah, hal ini dapat dilihat dari kapasitas tempat tidur yang ada yaitu 62,1% disediakan untuk perawatan kelas 3 serta dengan adanya program Kartu Jakarta Sehat yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berdampak terhadap meningkatnya jumlah kunjungan pasien baik rawat jalan maupun rawat inap yaitu menjadi 3 kali lipat dari jumlah kunjungan sebelumnya. Namun sebagaimana rumah sakit lainnya, pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tak terlepas dari permasalahan yang menyangkut mutu pelayanan terhadap pasien.

Dari data hasil kuesioner survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng selama kuartal ke-3 didapatkan nilai kepuasan 59,32% dengan salah satu kriteria penilaiannya yaitu kecepatan pelayanan sebesar 53,67%, nilai tersebut masih berada dibawah standar yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal yaitu $\geq 80\%$ dan masih dibawah standar mutu pelayanan yang ditetapkan rumah sakit yaitu sebesar $\geq 90\%$ dari data tersebut dapat terlihat dan disimpulkan bahwa kinerja pelayanan farmasi belum optimal. Selain itu berdasarkan hasil sampling yang dilakukan penulis terhadap kecepatan pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng yang dilakukan pada tanggal 23 November 2013 terhadap 23 resep pasien rawat jalan didapatkan hasil bahwa rata-rata kecepatan pelayanan resep obat jadi adalah 34 menit. Dalam kaitannya dengan kinerja petugas, tentulah hal tersebut merupakan permasalahan yang harus segera dibenahi agar petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat lagi, sehingga dapat tercapai pelayanan farmasi yang prima dan optimal sesuai dengan standar mutu pelayanan baik yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal oleh Departemen Kesehatan RI maupun standar mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Dengan diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng, kiranya hal ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi kepada pimpinan dan jajaran manajemen rumah sakit untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan farmasi untuk lebih baik lagi.

Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai Kinerja Pegawai

Kinerja atau *Performance* sering disebut dengan produktivitas, yang berarti : prestasi kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja. Pencapaian kinerja bergantung pada motivasi atau keinginan individu yang bersangkutan untuk mencapainya, disamping itu juga diperlukan faktor pendukung lain seperti kemampuan dan keterampilan. Dalam manajemen sumber daya manusia istilah kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Mangkunegara, 2006).

Menurut Moehariono (2009), kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut *Oxford Dictionary* kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sementara itu kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Rifai dan Basri, 2005).

Selanjutnya Stephen.S.Robbins mengatakan kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang sesudah mengerjakan sesuatu” (Nawawi, 2006). Menurut Ilyas (2005), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kualitas maupun kuantitas dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan

jajaran personel didalam organisasi. 1. Kemampuan
Pengertian lain Hasibuan dalam Nawawi 2. Keinginan
(2006), tentang kinerja yaitu hasil kerja yang 3. Lingkungan
dicapai seseorang dalam melaksanakan
tugas-tugas yang dibebankan kepadanya,
berdasarkan kecakapan, pengalaman,
kesungguhan dan waktu.

Berbeda dengan Bernardin dan Russel (1993:379) dalam Yeremias T. Keban (2004:192) mengartikan kinerja sebagai *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period*. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Secara umum penilaian kinerja harus meliputi tiga tahap pertama adalah menetapkan standar, kedua menilai kinerja yang ada dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya serta tahap ketiga meliputi upaya perbaikan kinerja yang menyimpang dari standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari berbagai pengertian diatas maka dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dalam uraian tugas dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan fungsinya kinerja tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja, tingkat imbalan yang dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Dengan demikian, kinerja pada dasarnya ditentukan oleh 3 hal yaitu :

Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui, tanpa ketiga faktor ini kinerja yang baik tidak akan tercapai. Dengan kata lain kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa suatu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Robbins (1996) dalam Rivai dan Basri (2005) kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor :

1. Kemampuan
2. Motivasi, dan
3. Kesempatan

Dalam Ilyas (2002) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah:

a. Karakteristik pribadi (Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pengalaman).

Berdasarkan penelitian umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman berpengaruh terhadap waktu dalam bekerja dan kontak terhadap lingkungan kerja. Teori tentang usia menurut Siagian dalam Kanestren (2009) menyatakan bahwa semakin meningkatnya usia seseorang, maka kedewasaan teknis dan psikologisnya semakin meningkat dan orang tersebut akan mampu mengambil keputusan dan semakin bijaksana, semakin mampu berfikir secara rasional, mengendalikan emosi dan semakin toleran dengan orang lain. Namun menurut Gibson (1996), Kanestren (2009) menyatakan hal yang berbeda,

menurutnya seiring bertambahnya umur seseorang kinerjanya semakin menurun.

Bila dilihat dari aspek jenis kelamin menurut Wilkin, dkk (1986) dalam Ilyas (2002) mengatakan bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam hal ini ditemukan perbedaan antara kinerja dokter perempuan dan laki-laki. Jika dilihat dari aspek pendidikan menurut Hursey dan Blanchard (1986) bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam bekerja. Begitu pula yang dikemukakan oleh Syah Muhidin (1994) bahwa pendidikan digunakan pengetahuan, kebiasaan, sikap dan sebagainya. Sedangkan dilihat dari aspek pengalaman, Siagian dalam Kanestren (2009) menyatakan bahwa semakin lama seseorang bekerja dalam suatu organisasi semakin tinggi pula produktivitasnya, karena semakin berpengalaman dan memiliki keterampilan tinggi dalam menyelesaikan tugas.

b. Motivasi

Motivasi sebagai sesuatu hal yang berasal dari internal individu yang menimbulkan dorongan atau semangat untuk bekerja keras. Menurut Gybson yang dikutip dalam Ilyas (2001) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Seseorang akan bertingkah laku tertentu dikarenakan adanya motif dan adanya rangsangan untuk memenuhi kebutuhan serta untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan.

c. Pendapatan dan Gaji

Evaluasi kinerja sering digunakan sebagai alat untuk menentukan penyesuaian gaji dan juga untuk memperbaiki kinerja personel. Pendapatan dan gaji (imbalan) menurut Castetter (1996, p459-460) dalam Tjutju Yuniarsih (2009, p128) menyebutkan bahwa pendapatan dan gaji (imbalan)

- mempengaruhi pegawai untuk mencapai kinerja optimal.
- d. Keluarga
Pengaruh dan tanggung jawab keluarga berbeda antara pria dan wanita. Pria dengan beban keluarga tinggi berhubungan dengan peningkatan kinerja yang lebih tinggi, sebaliknya efek yang berlawanan terjadi pada wanita karena beban keluarga yang tinggi akan mengurangi beban kerja perminggu.
- e. Organisasi
Pengorganisasian terhadap bidang/unit kerja yang dapat menentukan deskripsi dari tugas dan wewenang dari setiap jenis pekerjaan yang ada di perusahaan. Sehingga dari setiap unit kerjanya dapat bekerja secara maksimal dan terkoordinasi dengan baik.
- f. Supervisi (Pengawasan)
Adanya pengawasan dari pimpinan di setiap bidang/unit kerja bertujuan untuk memacu bawahan untuk berkontribusi secara positif, efektif, efisien agar tujuan pada setiap unit kerja tercapai.
- g. Penghargaan
Dari berbagai pendapat ahli tersebut, maka kinerja karyawan dinilai oleh atasan langsung berdasarkan faktor-faktor yang telah ditentukan terlebih dahulu. Adanya penilaian kinerja terhadap personel dalam setiap bidang/unit kerja yang mengacu pada penghargaan terhadap pekerjaannya (*reward*) sehingga dari penghargaan tersebut dapat memotivasi dalam mendayagunakan kemampuannya secara maksimal.
- usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaki dan mendapat kepuasan dengan perbuatannya. Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Secara konkrit motivasi dapat diberi batasan sebagai “Proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien” (Sarwoto, 1979 : 135) dalam Anwar Prabu, 2005 motivasi adalah pemberian kegairahan bekerja kepada pegawai.
- Menurut Hezberg (Hasibuan, 1996:108) ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor higiene memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk di dalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan dan sebagainya (faktor ekstrinsik) sedangkan faktor motivator memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan yang termasuk di dalamnya adalah achievement, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dsb (faktor instrinsik).
- Hezberg berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan ada tiga hal yang harus diperhatikan dalam memotivasi bawahan yaitu :
- a. Hal-hal yang mendorong pegawai adalah pekerjaan yang menantang yang mencakup perasaan untuk berprestasi, bertanggung jawab, kemajuan dapat menikmati pekerjaan itu sendiri dan adanya pengakuan atas semua itu.
 - b. Hal-hal yang mengecewakan pegawai adalah terutama faktor yang bersifat embel-embel saja pada pekerjaan, peraturan pekerjaan, penerangan, istirahat, sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan dan lain-lainnya.
- Motivasi**
Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan motivasi sebagai “Usaha-

- c. Pegawai jika peluang untuk berprestasi terbatas. Mereka akan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-cari kesalahan.

Hezberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu:

1. Maintenance faktor

Adalah faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketenteraman badaniah. Kebutuhan kesehatan ini menurut Hezberg merupakan kebutuhan yang berlangsung terus menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Faktor pemeliharaan ini meliputi: gaji, kondisi kerja fisik, kepastian pekerjaan, supervisi yang menyenangkan dan macam-macam tunjangan lainnya. Faktor pemeliharaan ini perlu mendapat perhatian yang wajar dari pimpinan agar kepuasan dan kegairahan bekerja bawahan dapat ditingkatkan.

2. Motivation faktor

Motivation faktor adalah faktor yang menyangkut kebutuhan psikologi seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan, misalnya ruang kerja yang nyaman, penempatan yang tepat, dan sebagainya. Hal tersebut termasuk dalam kelompok satisfiers, adapun yang masuk dalam kelompok satisfiers adalah :

- a. Prestasi
- b. Pengakuan
- c. Pekerjaan itu sendiri
- d. Tanggung Jawab
- e. Pengembangan potensi

Teori tentang Motivasi
1. Teori Hirarki Kebutuhan (Maslow)

Teori kebutuhan Maslow tersusun dalam hierarki dimana tingkatan yang paling rendah adalah kebutuhan fisiologis dan tingkat yang paling tinggi adalah kebutuhan akan aktualisasi diri. Bila suatu kebutuhan telah dicapai oleh individu, maka kebutuhan yang lebih tinggi segera menjadi kebutuhan baru yang harus dicapai oleh individu. Dari teori Maslow yang berpengaruh terhadap motivasi kerja adalah penghargaan.

2. Teori motivasi ERG dari Clayton Alderfer

Seperti dikutip Gauzaly (2000:250) dalam Anwar Prabu (2005), merupakan kelanjutan dari teori Maslow yang dimaksud untuk memperbaiki beberapa kelemahannya. Teori ini membagi tingkat kebutuhan manusia ke dalam 3 tingkatan yaitu:

- a. Keberadaan (Existence), yang tergolong dalam kebutuhan ini adalah sama dengan tingkatan 1 dan 2 dari teori Maslow. Dalam perspektif organisasi, kebutuhan-kebutuhan yang dikategorikan kedalam kelompok ini adalah : gaji, insentif, kondisi kerja, keselamatan kerja, keamanan dan jabatan.
- b. Tidak ada hubungan (Relitiness), adalah meliputi kebutuhan-kebutuhan pada tingkatan 2,3 dan 4 dari teori Maslow, hubungan dengan atasan, hubungan dengan kolega, hubungan dengan bawahan, hubungan dengan teman, hubungan dengan orang luar organisasi.
- c. Pertumbuhan (Growth), adalah meliputi kebutuhan-kebutuhan pada tingkat 4 dan 5 dari teori Maslow, bekerja kreatif, inovatif bekerja keras, kompeten, pengembangan pribadi. Alderfer berpendapat bahwa pemenuhan atas ketiga kebutuhan

tersebut dapat dilakukan secara simultan, artinya bahwa hubungan dari teori ERG ini tidak bersifat hierarki. Selain dari teori-teori tersebut diatas, teori lain adalah teori motivasi kebutuhan yang dikemukakan oleh David Mc Clelland (1978:97) dengan teori Motivasi Prestasi (Achievement Motivation Theory), berpendapat bahwa pegawai mempunyai cadangan energy potensial (Hasibuan, 2001:162). Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi potensial akan dimanfaatkan oleh pegawai karena didorong oleh:

1. Kekuatan motif dan kebutuhan dasar yang terlibat
2. Harapan keberhasilannya, dan
3. Nilai insentif yang melekat pada tujuan.

Hal-hal yang memotivasi seseorang adalah:

1. Kebutuhan akan prestasi (need for achievement = n Ach)
2. Kebutuhan akan afiliasi (need for affiliation = n Af), dan
3. Kebutuhan akan kekuatan (need for power= n Pow)

Tujuan Motivasi

Keinginan dan kegairahan kerja dapat ditingkatkan berdasarkan pertimbangan tentang adanya dua aspek motivasi yang bersifat statis, aspek statis yang pertama tampak sebagai kebutuhan pokok manusia yang menjadi dasar bagi harapan yang akan diperoleh lewat tercapainya tujuan organisasi. Aspek motivasi statis kedua adalah berupa alat perangsang atau insentif yang diharapkan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pokok yang diharapkan. Adapun tujuan-tujuan motivasi

adalah sebagai berikut: (Drs. Malayu Hasibuan 2005:146)

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Anwar Prabu (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah:

1. Lingkungan kerja:
Lingkungan/kondisi kerja yang kondusif akan membangkitkan semangat atau gairah bekerja para pegawai, atau dengan kata lain lingkungan kerja yang baik seperti penyusunan tempat kerja, tata ruang dan alat perlengkapan kantor yang baik, akan membantu kelancaran proses pelaksanaan tugas. Selain dari pada itu gaya kepemimpinan yang tidak otoriter, namun persuasif dan komunikatif dalam arti mau mendengar saran dan pendapat menampung keluhan para pegawai serta tidak meremehkan mereka dalam organisasi akan menciptakan lingkungan yang sehat.
2. Tingkat Pendidikan
Merupakan karakteristik individu yang menjadi sumber status yang penting dalam organisasi. Pendidikan adalah lambang dari status yang tinggi dan jenjang kepangkatan yang tinggi pula.

Semakin tinggi pendidikan seseorang Teknik pengambilan sampel yang digunakan yang dicapai semakin besar keinginan yaitu *sampling jenuh*, dimana seluruh untuk memanfaatkan pengetahuan dan populasi dijadikan sampel, dengan jumlah keterampilan. responden sebanyak 52 orang.

3. Keinginan dan Harapan Pribadi

Sehubungan dengan faktor kebutuhan diatas, manusia mempunyai keinginan yang tidak putus-putusnya, karena itu semua kebutuhan adalah tidak pernah dapat dipenuhi secara sempurna. Untuk itu memenuhinya manusia berusaha dengan keras dan senantiasa mengembangkan potensi dirinya sehingga menghasilkan yang terbaik.

4. Kebutuhan

Kebutuhan adalah merupakan dorongan kepentingan yang ada dalam diri setiap individu. Sehubungan dengan pekerjaan, maka kepentingan individu-individu dalam hal ini pegawai, disamping untuk memenuhi kebutuhan dasarnya organisasi juga merupakan wadah bagi pengembangan dirinya.

Dari beberapa pengertian motivasi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang dapat menciptakan kegairahan bekerja seseorang agar mereka mau bekerja dengan segala daya dan upaya untuk mencapai kepuasan dan tujuan organisasi yang meliputi dimensi jenis pekerjaan, penghargaan, pengawasan, tanggung jawab, gaji dan insentif serta kondisi kerja.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan asosiatif, deskriptif analitik, dengan desain penelitian *cross sectional*.

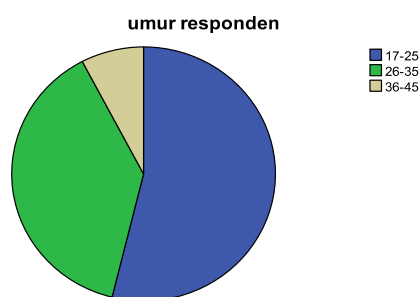
Teknik pengambilan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

Hasil dan Pembahasan

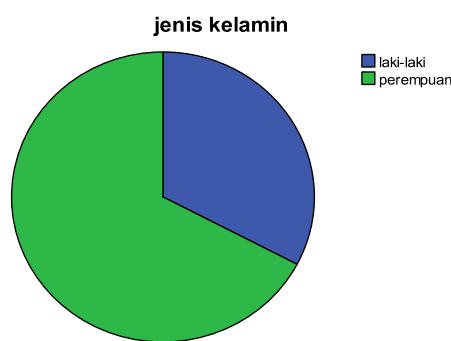
Berdasarkan hasil penelitian pegawai farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng, maka didapatkan hasil karakteristik responden sebagai berikut :

Umur responden 17-25 tahun sebanyak 28 orang atau 53.8 %, umur 26-35 tahun sebanyak 20 orang atau 38.5 % dan umur 36-45 tahun sebanyak 4 orang atau 7.7 %



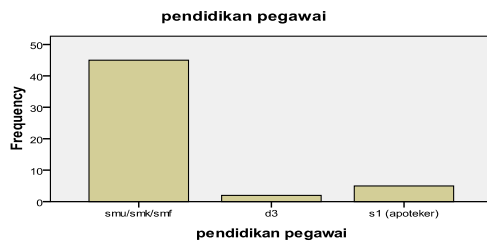
Grafik 1
Distribusi Frekuensi Umur Pegawai Farmasi

Berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin Perempuan yakni sebanyak 35 orang atau 67.3 %, jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 atau 32.7 %



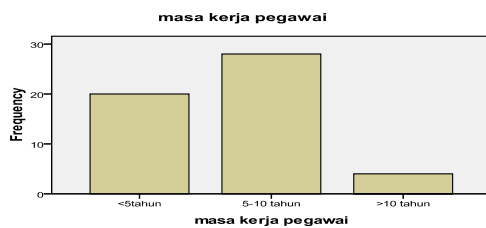
Grafik 2
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pegawai Farmasi

Berdasarkan pendidikan, Pendidikan dengan kategori S1 (Apoteker) sebanyak 5 orang atau 9.6 %, pendidikan dengan kategori D3 sebanyak 2 orang atau 3.8 % dan pendidikan dengan kategori SMU/SMK/SMF sebanyak 45 orang atau 86.5 %.



Grafik 3
Distribusi Frekuensi Pendidikan Petugas Farmasi

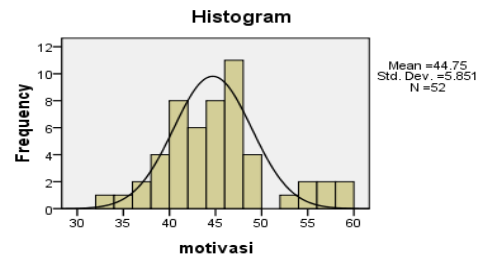
Berdasarkan masa kerja, masa kerja pegawai < 5 tahun sebanyak 20 orang atau 38.5%, masa kerja pegawai 5-10 tahun sebanyak 28 orang atau 53.8 %, dan masa kerja pegawai > 10 tahun sebanyak 4 orang atau 7.7 %.



Grafik 4
Distribusi Masa Kerja Petugas Farmasi

Motivasi Kerja

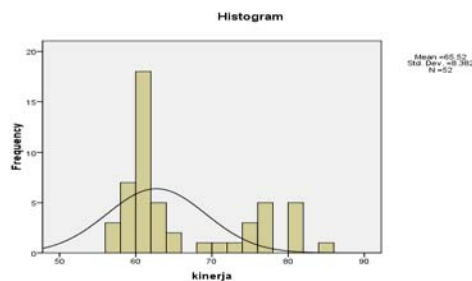
Hasil analisis didapatkan yaitu skor nilai mean (nilai rata-rata) : 44.75, nilai median (nilai tengah) : 45, nilai modus (nilai yang sering muncul/nilai terbanyak) : 47, standar deviasi 5.851, nilai maksimum : 58 dan nilai minimum : 33. Petugas farmasi yang memiliki motivasi kerja “kurang baik” ada 30 orang atau 57.7% sedangkan yang baik sebanyak 22 orang atau 42.3 %.



Grafik 5
Distribusi Masa Kerja Pegawai Farmasi

Kinerja Pegawai

Hasil analisis nilai prestasi kerja Petugas diperoleh nilai mean (nilai rata-rata): 65.52, nilai median (nilai tengah): 60, nilai modus (nilai yang sering muncul/nilai terbanyak): 60, standar deviasi 8.382, nilai maksimum: 85 dan nilai minimum: 57. Petugas Farmasi yang memiliki kinerja rendah ada sebanyak 27 Petugas atau 51.9%. Sedangkan yang kinerjanya tinggi sebanyak 25 orang atau 48.1%.



Grafik 6
Distribusi Kinerja Petugas Farmasi

Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kinerja Petugas Farmasi

Berdasarkan hasil uji Chi Square antara variabel motivasi kerja dan kinerja petugas diperoleh nilai $p = 0.104$, maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara motivasi kerja dan kinerja Petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng artinya bahwa motivasi kerja yang kurang akan menyebabkan kinerja (prestasi kerja) pegawai menjadi rendah. Hal

ini dikarenakan adanya unsur-unsur yang menyebabkan dorongan serta semangat dalam bekerja yang terdiri dari *material non incentive* seperti lingkungan kerja yang kurang mendukung dan kurangnya pengawasan dan *monitoring* atasan terhadap bawahan yang berjalan secara teratur.

Sesuai dengan penelitian Helen (2002), dimana ada hubungan antara motivasi dengan kinerja petugas farmasi. Adanya hubungan motivasi dengan kinerja petugas disebabkan karena fasilitas peralatan untuk penyimpanan, peracikan, pembuatan obat, usulan karyawan teladan, dan pengakuan seperti yang dikutip pada teori Maslow.

Hal ini juga didukung dengan penelitian Budhi dan Tri (2006) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Sebab motivasi yang tinggi secara signifikan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Sedangkan menurut Eva Nuria Arifin (2004) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, motivasi yang tepat akan mendorong karyawan untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena mayakinkan bahwa dengan keberhasilan perusahaan mencapai tujuan, kepentingan karyawan akan terpelihara dan terpenuhi.

Menurut penelitian Umi Hani (2003) di RSUD Semarang yaitu tentang hubungan motivasi kerja terhadap kinerja perawat. Motivasi yang terukur dengan baik akan mempengaruhi kinerja seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Kinerja yang baik dapat dinilai untuk mengkaji karyawan dan menggali prestasi serta membuat rencana untuk lebih meningkatkan upaya dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat.

Hasil penelitian dari Lucky Wulan (2011) pada Dinas Perindustrian dan

Perdagangan Kota Semarang yaitu tentang analisis motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang positif sehingga karyawan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang baik.

Menurut hasil penelitian Ade Ira Zahrinny Nasution (2009) dalam Penelitiannya yang berjudul Pengaruh Karakteristik Individu dan Psikologis terhadap Kinerja Perawat dalam Kelengkapan Rekam Medis di Ruang Rawat Inap RSUD DR. Pringadi Medan juga diperoleh hasil bahwa motivasi kerja berpegaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja (prestasi kerja) yang dihasilkan oleh pegawai.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai hubungan antara motivasi kerja dan kinerja petugas pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng, maka di dapat kesimpulan sebagai berikut: (1) motivasi kerja Petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sebagian besar memiliki motivasi kerja kurang yaitu sebesar 57.7%; (2) kinerja Petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng sebagian besar rendah yaitu sebesar 52 %; (3) ada hubungan motivasi kerja dan kinerja Petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

Daftar pustaka

- Hasibuan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", PT Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Herman, Supardi,dkk., "Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kinerja

- Pelayanan Resep oleh Assisten Apoteker di Apotek”, 2003
- Ilyas, “Kinerja”, Pusat Kajian Ekonomi, Depok, 2002
- Indah,R., “Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kinerja Pegawai Non PNS di RSUD Kota Bekasi”, *FKM-UI*, Depok, 2012
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit
- Moehariono, “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2009
- Nawawi, Hadari, “Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri”, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Notoatmodjo, Soekidjo, “Pengembangan Sumber Daya Manusia”, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2009
- _____, “Metodologi Penelitian Kesehatan”, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Nunu, Nugraha, “Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat di RSUD Serang”, Jakarta, 2009
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 32 tentang Tenaga Kesehatan
- Purwanto, M.Ngalim, “Administrasi dan Supervisi Pendidikan”, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, “Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Saryono, “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan”, Nuha Medika, Yogyakarta, 2013
- Setiawati, Wiwiek, “Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2007”, Skripsi Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, 2007
- Siagian, Sondang.P., “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Bumi Aksara, Jakarta, 1993
- Stephen P., Robbins-Timothy A-Judge, “Perilaku Organisasi”, Edisi ke-12, Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Sugiyono, “Metodologi Penelitian Bisnis”, cetakan kedelapan, CV Alfabeta, Bandung, 2005
- _____, “Statistik untuk Penelitian”, CV Alfa Beta, Bandung, 2007
- _____, “Memahami Penelitian Kualitatif”, cetakan keempat, CV Alfabeta, Bandung, 2008
- Sunyoto, D., “Buku Ajar Statistik Kesehatan Parametrik, Non Parametrik, Validitas dan Reliabilitas”, Nuha Medika, Yogyakarta, 2013
- Sutanto, “Bahan kuliah Statistic Non Parametrik”, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Peminatan Infokes, Universitas Indonesia

*Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kinerja Petugas Pelayanan Resep Obat Jadi
di Instalasi Farmasi RSUD Cengkareng*

- Toto Syatori Nasehudin, M.Pd, Nanang Masyarakat Universitas Indonesia, 2008
Gozali, M.Ag (Ed), "Metode Penelitian Kuantitatif", Pustaka Sedia, Bandung, 2012
- Winardi, "Kepemimpinan dalam Manajemen", PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2000
- Yuanita, Umiyati, "Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kinerja Petugas Laboratorium di Instalasi Patologi Klinik Perja RS Kanker "Dharmais" Tahun 2004", Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, 2004
- Yaslis Ilyas, "Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian", Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan