

PROSES COACHING TERHADAP PERAWAT UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI
KERJA DAN KINERJA PERAWAT PADA RUMAH SAKIT XYZ
KABUPATEN MANGGARAI, NTT

Yohanes Jakri^{1*}, Yosef Andrian Beo², Nur Dafi³, Fransiskus X. Meku⁴

¹⁻⁴Universitas Katolik Indonesia Santu Paulus Ruteng

Email Korespondensi: johanjakri17@gmail.com

Disubmit: 14 November 2023

Diterima: 21 Juni 2024

Diterbitkan: 01 Juli 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/jkpm.v7i7.13010>

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan, sudah seharusnya mempunyai kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan kepada para perawat yang bekerja di lingkungan rumah sakit. Pemberdayaan staf, dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, yaitu metode pelatihan, mentoring, counselling atau Coaching. Coaching merupakan salah satu cara atau kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja. Inti dari coaching adalah memberdayakan orang dengan memfasilitasi pembelajaran diri, pertumbuhan pribadi, dan perbaikan kinerja. Coaching menekankan pada aspek hubungan interpersonal yang mensyaratkan adanya hubungan saling percaya, saling menghormati, dan saling bebas mengungkapkan pikiran dan isi hatinya masing-masing. Permasalahan yang terdapat di Rumah Sakit XYZ adalah belum pernah dilakukan Coaching pada perawat, walaupun metode pendidikan dan pelatihan lainnya sudah pernah dilakukan. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama 5 bulan, dengan melibatkan 30 perawat yang bekerja di Rumah Sakit XYZ. Metode pendekatan/ solusi yang ditawarkan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pelaksanaan sesi coaching grup, dalam satu grup sesi coaching terdiri dari 5 orang perawat. Hasil pengabdian ini, sebelum dilakukan sesi coaching diukur motivasi dan kinerja perawat dengan hasil mean 1,68 dan SD 0,48 dan setelah dilakukan proses coaching diukur lagi motivasi dan kinerja perawat meningkat dengan mean 2,94 dan SD 0,71 dengan p-value 0,005. Dengan melihat nilai pengukuran diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan motivasi dan kinerja perawat setelah dilakukan proses sesi coaching.

Kata Kunci: *Coaching, Motivasi Kerja dan Kinerja Perawat*

ABSTRACT

Hospitals as places of health services, should have good and high quality health services. To improve the quality of these services, it is necessary to provide education and training to nurses who work in the hospital environment. Staff empowerment can be done using various methods, namely training, mentoring, counseling or coaching methods. Coaching is one way or key to unlock a person's potential to maximize performance. The essence of coaching is to empower people by facilitating self-learning, personal growth, and performance

improvement. Coaching emphasizes aspects of interpersonal relationships which require a relationship of mutual trust, mutual respect, and mutual freedom to express one's thoughts and feelings. The problem at XYZ Hospital is that coaching has never been carried out for nurses, even though other education and training methods have been carried out. This community service was carried out for 5 months, involving 30 nurses who worked at XYZ Hospital. The approach/solution method offered in this community service is the implementation of group coaching sessions, in one coaching session group consisting of 5 nurses. The results of this service, before the coaching session was carried out, nurses' motivation and performance were measured with a mean of 1.68 and SD 0.48 and after the coaching process was carried out, nurses' motivation and performance were measured again with a mean of 2.94 and SD 0.71 with p-value 0.005. By looking at the measurement values above, it can be concluded that there is an increase in nurses' motivation and performance after the coaching session.

Keywords: *Coaching, Work Motivation and Nurse Performance*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang bergerak pada bidang jasa sudah seharusnya mempunyai sumber daya manusia yang kompetitif dan berkualitas. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit, sangat berpengaruh terhadap kinerja dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan yang kemudian menentukan peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD RI 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009). Untuk mewujudkan hal itu peran tenaga kesehatan sangat penting untuk diperhatikan. UU No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat (Kemenkes, 2014). Tenaga kesehatan dalam hal ini Perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. UU No. 38 tahun 2014 tentang Keperawatan menyatakan untuk memajukan kesejahteraan umum sebagai salah satu tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD RI 1945, perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan; yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan yang dilakukan secara bertanggung jawab, akuntabel, bermutu, aman, dan terjangkau oleh perawat yang memiliki kompetensi, kewenangan, etik, dan moral tinggi (Kemenkes, 2014).

Dalam elemen penilaian akreditasi Rumah Sakit, Setiap staf memperoleh pendidikan dan pelatihan yang *in-service* berkelanjutan, maupun yang lain untuk menjaga atau meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya (KARS, 2012). Oleh karenanya pengadaan/ pendidikan tenaga kesehatan dan pendidikan dan pelatihan (Diklat) tenaga kesehatan harus terus dikembangkan guna memenuhi standar kompetensi yang diharapkan dan memenuhi daya saing baik secara nasional maupun internasional. Menurut Jane Smit dalam Budi Hartono (Hartono, 2016), ada

tiga tingkat pemberdayaan dimana semakin tinggi tingkat pemberdayaan maka akan lebih baik pula manfaat yang diberikan kepada organisasi, yaitu: (1) *encouring*, yaitu: menghimbau staf untuk lebih berperan aktif dalam pekerjaan, (2) *involving*, yaitu: melibatkan staf dalam mengambil tanggung jawab untuk meningkatkan cara dari hal-hal yang dilakukan dan (3) *enabling*, yaitu: memampukan staf untuk membuat keputusan yang lebih besar tanpa merujuk kepada seorang senior. Dalam rangka pemberdayaan staf, kita dapat melakukan pemberdayaan dengan menggunakan metode pelatihan, *mentoring*, *counseling* atau *Coaching*. Salah satu metode yang dapat digunakan oleh seorang manajer untuk melakukan bimbingan adalah dengan *Coaching* (Passmore, 2010). Hal yang membedakan *Coaching* dengan metode lain yaitu peserta diberikan pertanyaan terstruktur oleh *coach* yang menginspirasi peserta untuk dapat memiliki beragam kemungkinan jawaban atas setiap permasalahan atau kondisi yang diinginkan, selain itu *coach* tidak diperkenankan memberikan jawaban, nasehat, instruksi dan sejenisnya kepada peserta, jika ingin memberi nasihat maka akan dikemas kedalam bentuk pertanyaan. *Coaching* merupakan salah satu cara atau kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja. Menurut Bresser dan Wilson (2010: 4) dalam Kaswan (Kaswan, 2012), inti dari *coaching* adalah memberdayakan orang dengan memfasilitasi pembelajaran diri, pertumbuhan pribadi, dan perbaikan kinerja. Berdasarkan hasil survey pendahuluan dan wawancara yang dilakukan terhadap perawat di RS XYZ pada bulan Agustus 2022, menunjukkan bahwa metode peningkatan motivasi kerja dengan menggunakan metode *coaching* belum pernah dilakukan di lingkungan kerja RS XYZ. Berdasarkan uraian diatas, maka dirasa menjadi sangat penting untuk dilakukan proses *coaching* yang baik dan secara berkelanjutan kepada perawat pada RS XYZ sehingga motivasi kerja perawat dapat meningkat pada masa endemic covid 19 ini.

2. MASALAH DAN RUMUSAN PERTANYAAN

a. Permasalahan

Permasalahan yang dialami oleh perawat di RS XYZ adalah belum pernah dilakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat dengan penerapan metode *coaching* sebelum masa pandemik pun selama masa pandemik ini.

b. Metode Pendekatan

Metode pendekatan atau solusi yang ditawarkan adalah melakukan sesi *coaching* pada 30 orang perawat yang dibagi dalam 5 kelompok. Metode *coaching* yang digunakan adalah metode grup dengan model *reGROW*.

3. KAJIAN PUSTAKA

a. Coaching

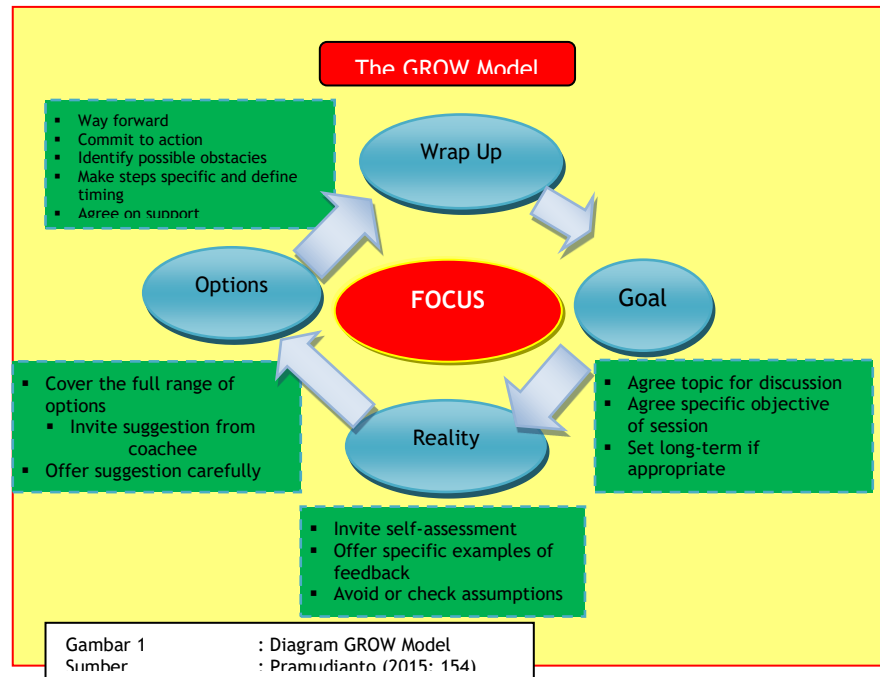
1) Konsep *Coaching*

Jhon Whitmore (Whitmore, 2009) di dalam bukunya yang berjudul *Performance Coaching*, menyatakan bahwa *Coaching* adalah pembinaan yang membuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja mereka sendiri, yang membantu mereka untuk belajar dari pada mengajari mereka. Menurutnya, *coaching* berarti: mengakses

potensial, memfasilitasi individu untuk membuat perubahan yang diperlukan, memaksimalkan kinerja, membantu orang memperoleh keterampilan dan mengembangkannya dan menggunakan teknik komunikasi khusus. Lebih lanjut, *coaching* menurut *International Coach Federation* dalam Pramudianto (Pramudianto, 2015), *coaching is partnering with clients in a thought-provoking and creative process than inspires them to maximize their personal and professional potential*, yang berarti *coaching* sebagai bentuk kemitraan bersama klien (*coachee*) untuk memaksimalkan potensi pribadi dan profesional yang dimilikinya melalui proses yang menstimulasi dan mengeksplorasi pemikiran dan proses kreatif. Menurut Rosinki (2003: 8) dalam Kaswan (Kaswan, 2012), pada saat ini ada tiga cabang utama *coaching*, yakni *life/ personal coaching*, *business/ executive coaching* dan *team/ group coaching*. *Life Coaching* (*coaching* kehidupan) merupakan percakapan bertujuan yang mengilhami anda untuk menciptakan kehidupan yang terbaik (Purdie, 2010). *Life Coaching* menggunakan dialog untuk menggerakkan orang atau klien kearah yang benar. Ketika seorang klien terlibat dalam percakapan dengan *coach*, dia akan mengarah pada akar segala sesuatu. *Coaching* eksekutif/ bisnis secara khusus bekerja dengan profesional, manajer, eksekutif, dan pemilik bisnis membahas isu- isu, seperti pengembangan kepemimpinan, meningkatkan motivasi karyawan, strategi organisasi, isu manajemen perubahan, pengembangan karir, perencanaan suksesi, keterampilan komunikasi yang efektif, dan lain- lain. Tujuan *business/ executive coaching* menurut Sherman dan Freas adalah menghasilkan pembelajaran, perubahan perilaku, dan pertumbuhan *coachee* untuk memiliki manfaat ekonomi dari klien yang mempekerjakan *coachee* tersebut. Dengan demikian, *executive coaching* didefinisikan sebagai proses atas satu hubungan antara eksekutif (*coach*) dengan staf bawahannya (*coachee*) untuk tujuan meningkatkan perubahan perilaku *coachee* melalui kesadaran diri dan belajar, untuk keberhasilan individu dan organisasi (Pramudianto, 2015). Sedangkan *team/ group coaching* memiliki definisi yang beragam; akan tetapi, para ahli sepakat bahwa kinerja tugas dan perkembangan kelompok keduanya merupakan unsur penting dari *coaching* yang berhasil. Oleh karena itu, *coaching* kelompok mungkin diharapkan memiliki pemahaman tentang dinamika kelompok, perkembangan kelompok, peran tim, kesadaran terhadap budaya organisasi dan dampaknya terhadap pembelajaran kelompok (Kaswan, 2012). *Team/ group coaching* tidak semudah *coaching* untuk individu karena melakukan tugas ganda. Dalam *team/ group coaching* kliennya adalah kelompok atau tim. *Coaching* ini membantu menyatukan individu, tim/ kelompok dengan sasaran organisasi.

2) Model Percakapan *Coaching*

John Whitmore dalam Pramudianto (Pramudianto, 2015), pertama kali memperkenalkan model ini. GROW merupakan singkatan G (*oal*), R (*eality*), O (*ptions*) dan W (*ill*) atau W (*rap-up*). Model ini merupakan suatu teknik untuk melakukan sebuah pemecahan persoalan (*problem solving*) atau untuk membuat/ menyetel sasaran (*goal setting*).



Gambar 1. Diagram Grow Model

a) *Goal* (Sasaran)

Goal merupakan langkah pertama dalam proses *coaching* dengan menggunakan model ini, namun merupakan sebuah titik akhir atau tujuan yang *coachee* inginkan. Sasaran harus didefinisikan dengan jelas, tanpa sasaran yang terdefinisi, maka percakapan *coaching* akan bias, tidak jelas fokusnya, bertele- tele, membuang waktu, dan tidak ada kesimpulan yang sesuai target.

b) *Reality* (Kenyataan)

Pada langkah kedua ini, akan digali berbagai informasi *coachee*. Tujuannya agar semua realitas hidup *coachee* yang terungkap bisa menuntun *coachee* ke kesadaran baru dan kesadaran diri. Langkah ini menuntun *coachee* sampai pada penemuan-penemuan yang *coachee* temukan sendiri (*self discoveries*). Semua hasil penemuan *coachee* selanjutnya akan bantu direfleksikan oleh *coach* sampai akhirnya *coachee* dapat melihat jalan keluar atau solusi sebagai jawaban atas sasaran yang dia ingin capai. Namun ini bukan langkah untuk melihat opsi- opsi dari solusi- solusi yang mungkin tersedia.

c) *Options* (Pilihan- Pilihan)

Hasil peninjauan (*assessment*) di langkah sebelumnya akan membawa *coachee* pada sebuah kondisi di mana dia perlu menemukan- melalui sebuah proses berpikir yang kreatif- pilihan-pilihan apa yang ada untuk dijadikan jalan keluar. *Coachee* biasanya diminta *untuk* membuat sebuah daftar opsi sebanyak mungkin sejauh itu masih spesifik, realistis, dan terjangkau untuk diwujudkan. Kemudian dari daftar opsi tersebut, *coachee* diminta untuk membuat seleksi opsi mana yang paling mungkin membawa dampak perubahan yang signifikan sesuai dengan sasaran yang sudah disetel sebelumnya pada langka ke- 1. Sangat mungkin opsi yang

tersedia lebih dari satu. Hal yang penting di sini adalah bahwa opsi yang diseleksi *coachee* adalah pilihannya sendiri, bukan pilihan *coach*. *Coachee* akan bertanggung jawab sepenuhnya atas semua pilihan dan pelaksanaannya.

d) *Wrap- Up* (Membenahi Segalanya)

Pada langkah terakhir ini, berbagai kata lain dipakai sebagai modifikasi dari huruf "W". Bisa diartikan *way forward*, *will* dan sebagainya. Pada intinya, maknanya sama, yakni menyimpulkan, membenahi penemuan- penemuan di langkah sebelumnya, sampai akhirnya *coachee* membuat sebuah rencana tindakan agar dia berjalan ke depan (*way forward*) dengan keamuan (*will*) yang tinggi untuk mewujudkannya opsi- opsi solusi.

3) Manfaat Coaching

Menurut *International Coaching Federation* (ICF) dalam Pramudianto (Pramudianto, 2015), manfaat coaching membawa banyak dampak, yaitu pada *tantangan* pribadi, meningkatkan ketrampilan pengambilan keputusan, efektifitas interpersonal yang lebih besar, dan meningkatkan kepercayaan diri.

a) *Increased Productivity*

Professional coaching memaksimalkan potensi dan membuka sumber terpendam untuk peningkatan produktifitas.

b) *Positive People*

Membangun kepercayaan diri karyawan dan berpikir serta bertindak positif untuk *menghadapi* tantangan yang sangat penting dalam memenuhi tuntutan organisasi.

c) *Return On Investment*

Coaching menghasilkan pembelajaran dan kejelasan tindakan kedepan dengan *komitmen* yang dapat diukur hasilnya. Sebagian besar perusahaan mengatakan mereka setidaknya mendapatkan kembali investasi (ROI) mereka.

d) *Satisfied Client*

Hamper *semua* perusahaan dan individu yang menggunakan coach merasa puas.

Sedangkan *berkaitan* dengan kinerja, faktor- faktor yang membuat *coaching* sangat diperlukan, adalah:

- 1) Perubahan yang cepat pada lingkungan bisnis eksternal secara lokal dan global yang memiliki dampak secara langsung dengan kinerja.
- 2) Perubahan organisasi, *downsizing*, *restructuring*, *mergers*, dan bertumbuhnya organisasi baru dari luar (pasar bebas) yang membuat pendekatan manajemen tradisional harus diubah menjadi pendekatan manajemen modern.
- 3) Pertumbuhan *pool of talent* yang lambat dan kesulitan dalam menarik dan mempertahankan *top talent*, sehingga perusahaan harus berkomitmen dalam pengembangan individu. Kompetisi *top talent* dari berbagai perusahaan lain yang tanpa batas.
- 4) Terdapat celah yang luas antara apa yang dilatih sebelumnya pada *supervisor up*, dengan kenyataan dinamika pertumbuhan bisnis yang tinggi, yang menuntut para pemimpin untuk meningkatkan performa kerja yang lebih baik untuk dapat berkompetisi.

- 5) Terdapat kegelisahan dari sebagian besar pekerja dan pemimpin organisasi yang bergelut dengan kekwatiran tentang *job insecurity* dan tekanan yang meningkat untuk terus menerus menumbuhkan performa kerja.
- 6) Adanya *gab generation* sehinggadiperlukan kemampuan pemimpin untuk berkolaborasi dengan generai yang berbeda, sehingga mereka merasa dikembangkan dan diperhatikan. Hal ini akan meminimalkan adanya *turn over* pekerja (Pramudianto, 2015).

b. Motivasi Kerja

1) Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata Latin *movare* yang berarti dorongan, daya pengerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan (Priansa, 2014). Menurut *Webster's New Collegiate Dictionary* dalam Sharon dan Nancy (Sharon B. Buchbinder, 2014), motif berarti sesuatu (kebutuhan atau hasrat) yang menyebabkan seseorang untuk bertindak. Motivasi merupakan tindakan atau proses memberi suatu motif yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu aksi. *Sedangkan* menurut Robert Heller (1998: 6) dalam Wibowo (Wibowo, 2015), menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Pendapat lain mengatakan motivasi sebagai proses yang memperhitungkan intensitas, arah dan kekuatan usaha individu terhadap pencapaian tujuan. Motivasi pada umumnya berkaitan dengan setiap tujuan, sedangkan tujuan organisasional memfokus pada perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Idealnya perilaku ini akan diarahkan.

2) Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Keith Davis dan John W. Newstrom (Keith Davis, 1995) melihat sebagai dorongan motivasi bersumber pada penelitian McClelland yang memfokus pada dorongan untuk *achievement*, *affiliation*, dan *power*. Pendapat lain dari McShane dan Von Glinow (2010: 134) dalam Wibowo (Wibowo, 2015) adalah *drives* dan *needs*.

a) *Achievement Motivation*

Motivasi berprestasi adalah suatu dorongan yang dimiliki banyak orang untuk mengejar dan mencapai tujuan yang menantang. Individu dengan dorongan ini mengharapkan mencari sasaran dan menaiki tangga keberhasilan. Karakteristik pekerja yang berorientasi pada prestasi, antara lain mereka bekerja lebih keras apabila mereka merasa akan menerima penghargaan pribadi atas usahanya, apabila resiko kegagalannya hanya sedang dan apabila mereka menerima umpan balik tentang kerja masa lalunya.

b) *Affiliation Motivation*

Motivasi untuk berafiliasi merupakan suatu dorongan untuk berhubungan dengan orang atas dasar sosial, bekerja dengan orang yang cocok dan berpengalaman dengan perasaan sebagai komunitas.

c) *Power Motivation*

Motivasi akan kekuasaan merupakan suatu dorongan untuk mempengaruhi orang, melakukan pengawasan dan mengubah situasi. Orang yang termotivasi atas dasar kekuasaan mengharapkan

menciptakan dampak pada organisasi dan bersedia mengambil resiko dengan melakukannya. Apabila kekuasaan telah diperoleh, mungkin akan digunakan secara konstruktif atau destruktif.

d) *Drives*

Drives atau dorongan sering dinamakan kebutuhan primer atau motif bawaan, merupakan karakter otak yang mengoreksi kekurangan atau memelihara keseimbangan internal dengan memproduksi emosi untuk memberi daya individu.

e) *Needs*

Needs atau kebutuhan adalah kekuatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang dialami orang. *Needs* merupakan kekuatan mitivasional emosi dihubungkan pada tujuan tertentu untuk mengoreksi kekurangan dan ketidakseimbangan.

3) Manfaat Motivasi Kerja

Manfaat motivasi kerja yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya, pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan, serta orang senang melakukan pekerjaannya.

Sesuatu yang dikerjakan karena ada motivasi yang mendorongnya akan membuat orang senang mengerjakannya. Orangpun akan merasa dihargai/ diakui, hal ini terjadi karena pekerjaannya itu betul-betul berharga bagi orang yang termotivasi, sehingga orang tersebut akan bekerja keras. Hal ini dimaklumi karena dorongan yang begitu tinggi menghasilkan sesuai target yang mereka tetapkan.

Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi (Hendri, 2003).

c. Kinerja

1) Kinerja Organisasi

Zainur Roziqin (Roziqin, 2010) mendefinisikan Kinerja merupakan keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya. August W. Smith dalam Suwatno & Priansa (Priansa, 2014), menyatakan bahwa: *performance is output derives from processes, human otherwise*, yang artinya kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia.

2) Kinerja Perawat

Menurut Yaslis Ilyas (Ilyas, 2002) yang dimaksud dengan kinerja perawat adalah penampilan hasil kerja perawat baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Dalam penilaian kualitas pelayanan keperawatan kepada klien digunakan standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keparawatan. Standar praktik keperawatan oleh PPNI (2000) yang mengacu dalam tahapan proses keperawatan, yang meliputi: (1) pengkajian, (2) diagnosa keperawatan, (3) perencanaan, (4) implementasi, (5) evaluasi.

3) Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor- faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yaitu:

a) Faktor Internal

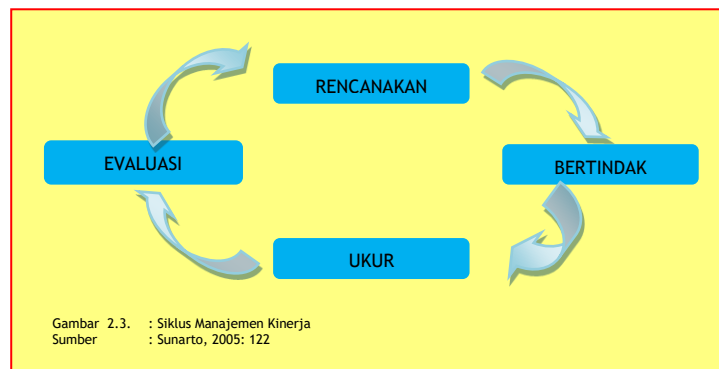
Faktor internal adalah faktor- faktor yang berhubungan dengan sifat- sifat seseorang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, motivasi, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kinerja, latar belakang budaya, dan variabel personal lainnya.

b) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang berasal dari lingkungan meliputi kebijakan organisasi, kepemimpinan, tindakan- tindakan rekan kerja, pengawasan, sistem upah, dan lingkungan sosial.

4) Proses Manajemen Kinerja

Dalam mengelola kinerja karyawan, diperlukan adanya manajemen kinerja, karena untuk bisa mencapai hasil dalam suatu organisasi, manajer harus mememanajementi kinerja karyawan atau timnya. Dalam menjalankan tanggung jawabnya mengelola kinerja, manajer berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dengan mendapatkan hasil yang lebih baik dari timnya. Manajemen kinerja harus dipandang sebagai suatu proses yang berkelanjutan dan juga merupakan proses yang bersifat siklus seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2. Siklus Manajemen Kinerja

5) Indikator Penilaian Kinerja

Menurut Sulistyani dan Rosida (Sulistyani, 2003) ada lima hal yang dapat dijadikan indikator kinerja pegawai, antara lain:

- Kualitas: Menyangkut kesesuaian hasil dengan yang diinginkan.
- Kuantitas: Jumlah yang dihasilkan baik dalam nilai uang, jumlah unit atau jumlah lingkaran aktivitas.
- Ketepatan Waktu: Sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi pelaksanaan kerja dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
- Kehadiran: Jumlah kegiatan yang dihadiri pegawai dalam masa kerja organisasi.
- Dampak Interpersonal: Menyangkut peningkatan harga diri, hubungan baik dan kerja sama di antara teman kerja, maupun kepada bawahan dan atasan.

4. METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat kepada perawat pada Rumah Sakit XYZ dilaksanakan selama 5 (lima) bulan dimulai dari bulan November 2022 - Maret 2023 Kabupaten Manggarai, Flores, Nusa Tenggara Timur. Tim pengabdian sesuai kepakaran memberikan kontribusi dalam kegiatan proses sesi *Coaching*.

Berikut table rencana kegiatan pengabdian masyarakat yang akan dilaksanakan.

Tabel 1. Kegiatan

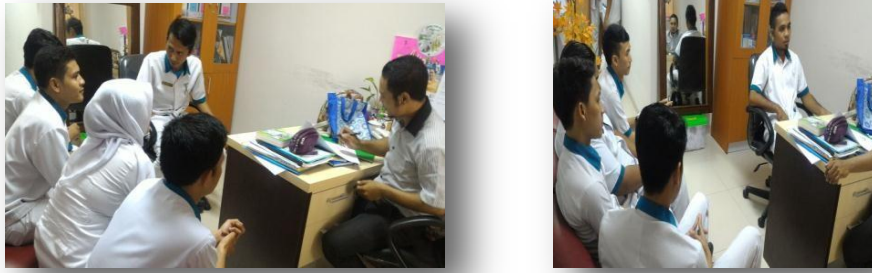
No	Waktu	Kegiatan	Sasaran (Perawat)	Penanggung Jawab
1	November 2022	Observasi, pengumpulan data, kontrak dan pembagian kelompok	30 orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok I	5 Orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok II	5 Orang	Tim PKM
2	Desember 2022	Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok III	5 Orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok IV	5 Orang	Tim PKM
3	Januari 2022	Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok V	5 Orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi I kepada kelompok VI	5 Orang	Tim PKM
4	Februari 2022	Proses <i>Coaching</i> sesi II kepada kelompok I	5 Orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi II kepada kelompok II	5 Orang	Tim PKM
6	Maret 2022	Proses <i>Coaching</i> sesi II kepada kelompok III	5 Orang	Tim PKM
		Proses <i>Coaching</i> sesi II kepada kelompok IV	5 Orang	Tim PKM

5. HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Pengabdi ini diikuti oleh 30 orang perawat yang bekerja di RSUD XYZ. Proses sesi *Coaching* ini dilakukan di RSUD XYZ selama 2 kali pertemuan untuk 1 kelompok yang terdiri dari 5 orang dalam satu kelompok. Metode pendekatan yang ditawarkan adalah melakukan sesi *coaching* pada 30 orang perawat yang dibagi dalam 5 kelompok. Metode *coaching* yang digunakan adalah metode grup dengan model *reGROW*.

Foto kegiatan dapat dilihat pada gambar 1 dan 2



Gambar 3 dan 4. Proses sesi coaching

Hasil pengabdian ini menunjukkan adanya peningkatan motivasi kerja dan kinerja perawat sebelum dan sesudah dilakukan proses sesi coaching yang ditunjukkan pada tabel 1

Tabel 2. Peningkatan motivasi kerja dan kinerja perawat

Variabel	Intervensi	N	Mean	SD	P Value
Pengetahuan	Pre test	30	1,68	0,48	0,005
	Post Test	30	2,94	0,71	

Hasil pengukuran pengetahuan didapatkan adanya peningkatan motivasi kerja dan kinerja perawat dengan P-Value 0,005. Hal ini berarti metode pengaruh coaching dapat meningkatkan motivasi kerja dan kinerja perawat. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian sebelumnya yang mengungkapkan ada peningkatan motivasi kerja dan kinerja perawat setelah diberikan metode coaching. Berdasarkan UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD RI 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009). Untuk mewujudkan hal itu peran tenaga kesehatan sangat penting untuk diperhatikan. UU No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Tenaga kesehatan dalam hal ini Perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. UU No. 38 tahun 2014 tentang Keperawatan menyatakan untuk memajukan kesejahteraan umum sebagai salah satu tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD RI 1945, perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan; yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan yang dilakukan secara bertanggung jawab, akuntabel, bermutu, aman, dan terjangkau oleh perawat yang memiliki kompetensi, kewenangan, etik, dan moral tinggi (Kemenkes, 2014).

6. KESIMPULAN

Permasalahan yang terdapat di Rumah Sakit XYZ adalah belum pernah dilakukan Coaching pada perawat, walaupun metode pendidikan dan pelatihan lainnya sudah pernah dilakukan. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama 5 bulan, dengan melibatkan 30 perawat yang bekerja di Rumah Sakit XYZ. Metode pendekatan/ solusi yang ditawarkan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pelaksanaan sesi coaching grup, dalam satu grup sesi coaching terdiri dari 5 orang perawat. Hasil pengabdian ini, sebelum dilakukan sesi coaching diukur motivasi dan kinerja perawat dengan hasil mean 1,68 dan SD 0,48 dan setelah dilakukan proses coaching diukur lagi motivasi dan kinerja perawat meningkat dengan mean 2,94 dan SD 0,71 dengan p-value 0,005. Dengan melihat nilai pengukuran diatas, dapat disimpulkan terdapat peningkatan motivasi dan kinerja perawat setelah dilakukan sesi coaching.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, B. (2016). *Pemberdayaan SDM Melalui Metode Coaching (Seri Hospital Coaching)*. <http://www.harianbernas.com/berita-17788-Pemberdayaan-SDM-Melalui-Metode-Coaching-Seri-Hospital-Coaching.html>. Diunduh Pada Tanggal 10 Agustus 2022. Jakarta: www.harianbernas.com.
- Hendri, A. I. (2003). *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kaswan. (2012). *Coaching Dan Mentoring*. Bandung: Alfabeta.
- Keith Davis, J. W. (1995). *Perilaku dalam organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kemendes. (2009). *Undang- undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Kemendes.
- Kemendes. (2014). *Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Kemendes.
- Kemendes. (2014). *Undang- Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*. Jakarta: Kemendes.
- Passmore, J. (2010). *A grounded theory study of the coachee experience: The implications for training and practice in coaching psychology*. *International Coaching Psychology Review*,. Washington, DC: American Psychological Association.
- Priansa, S. &. (2014). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Alfabeta: Jakarta.
- Purdie, J. (2010). *Life Coaching For Dummies*.
- Roziqin, Z. (2010). *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.
- Sharon B. Buchbinder, N. H. (2014). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Sulistiyani, R. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Whitemore, J. (2009). *Coaching For Performance, Fourth Edition*. Nocholas Brealey Publisihing: London- Boston.
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi Edisi Kedua Cetakan Ketiga*. Rajawali Pers: Jakarta.