

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Kepatuhan**

##### **2.1.1 Definisi Kepatuhan**

Menurut (Notoadmojo S, 2003) kepatuhan adalah salah satu perilaku pemeliharaan kesehatan yaitu usaha seseorang untuk memelihara kesehatan atau menjaga kesehatan agar tidak sakit dan usaha penyembuhan apabila sakit. Selain itu pengertian kepatuhan adalah tingkat perilaku pasien yang tertuju pada instruksi atau petunjuk yang diberikan dalam bentuk terapi apapun yang ditentukan baik diet, latihan, pengobatan, atau menepati janji pertemuan dengan dokter (Stanley, M., Beare, 2007)

Selain itu, dalam teori *obedience* yang dikembangkan oleh Stanley Milgram dalam eksperimennya pada tahun 1963, yang menyatakan bahwa kunci untuk patuh atau tidak tergantung pada *figure* otoritas atau kekuasaan. Kepatuhan perawat adalah perilaku perawat sebagai seorang yang profesional terhadap suatu anjuran, prosedur atau yang peraturan yang harus dilakukan atau ditaati (Ulum dan Wulandari 2013). Artinya, bahwa kepatuhan merupakan suatu perilaku yang sesuai dengan aturan dimana seseorang dapat mentaati dan mematuhi perintah.

##### **2.1.2 Faktor – Faktor Mempengaruhi Kepatuhan**

Kepatuhan merupakan respon atau reaksi terhadap stimulus yang berasal dari luar organisme. Saat memberikan respon sangat bergantung pada karakteristik dan faktor lainnya. (Green W. Lawrence, 1980) menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh 3 faktor yakni, faktor predisposisi, faktor pemungkindan faktor penguat (Notoadmojo S, 2010).

##### **1. Faktor predisposisi (*Predisposing factor*)**

Faktor predisposisi adalah faktor antedecedent atau pedoman terhadap perilaku yang menjadi dasar atau perilaku motivasi. Faktor predisposisi sebagai preferensi atau kecenderungan pribadi yang dibawa seseorang atau kelompok ke dalam suatu pengalaman belajar. Preferensi dapat mendukung atau menghambat perilaku sehat. Faktor predisposisi dapat meliputi sikap, keyakinan, nilai – nilai dan persepsi yang berhubungan dengan motivasi seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu tindakan. Selain itu terdapat status sosial, umur, dan jenis kelamin yang juga termasuk kedalam faktor predisposisi.

## 2. Faktor pemungkin (*Enabling factor*)

Faktor predisposisi adalah faktor antedecedent atau pencetus terhadap perilaku yang dapat memungkinkan harapan dan tujuan terlaksana. Hal ini dapat termasuk kemampuan dan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan suatu perilaku. Faktor yang masuk dalam faktor pemungkin yakni pelayanan kesehatan (termasuk biaya, jarak, ketersediaan transportasi, waktu pelayanan dan keterampilan tugas).

## 3. Faktor penguat (*Reinforcing factor*)

Faktor penguat merupakan faktor yang terjadi setelah perilaku dalam memberikan hukuman berdasarkan perilaku dan peran dalam menetapkan dan atau menghilangkan perilaku tersebut. Hal yang termasuk didalam faktor penguat yakni manfaat sosial dan manfaat fisik serta hukuman nyata atau tidak nyata yang pernah diterima. Faktor penguat didapat dari tenaga kesehatan, teman, keluarga maupun pimpinan. Dimana faktor ini dapat bersifat positif dan negative sesuai dengan sikap dan perilaku orang lain yang berkaitan. Penelitian yang dilakukan oleh Natasia (Loeqijana & Kurniawati 2014). menunjukkan bahwa faktor – faktor yang

mempengaruhi kepatuhan perawat adalah motivasi.

## **2.2 Konsep Jatuh**

### **2.2.1 Definisi Jatuh**

Jatuh merupakan suatu kondisi dimana seseorang tidak sengaja tergeletak di lantai, tanah atau tempat yang lebih rendah, hal tersebut tidak termasuk orang yang sengaja berpindah posisi ketika tidur (WHO, 2007). Darmojo (2004) menjelaskan jatuh merupakan suatu kejadian yang diberitahukan oleh penderita atau saksi mata yang melihat kejadian sehingga dapat mengakibatkan seseorang yang jatuh mendadak terbaring atau terduduk dilantai atau ditempat yang lebih rendah dengan atau tanpa kehilangan kesadaran atau luka. Risiko jatuh (*risk for fall*) merupakan diagnosa keperawatan berdasarkan *North American Nursing Diagnosis Association* didefinisikan rentan terhadap peningkatan risiko jatuh yang dapat menyebabkan bahaya fisik dan gangguan kesehatan (Nanda, 2015).

Dapat disimpulkan bahwa jatuh merupakan suatu kondisi atau kejadian yang dapat menyebabkan seseorang berada di tanah, lantai, atau permukaan yang lebih rendah.

### **2.2.2 Faktor Resiko Jatuh**

Faktor resiko jatuh dapat dilihat dari banyak faktor, baik dari segi pasien, tenaga kesehatan, maupun lingkungan. Jika dilihat dari segi lingkungan seperti cahaya, ruangan yang kurang terang, lantai licin, tersandung benda – benda (Nugroho, 2008).

Tempat pegangan yang tidak kuat dan tidak stabil, tergeletak dibawah, tempat tidur atau WC yang rendah atau jongkok (Darmojo, 2004). Jika dilihat dari segi tenaga kesehatan khususnya perawat yaitu perilaku perawat yang tidak menjaga keselamatan pasien, perawat yang tidak memiliki kesadaran dalam situasi yang

cepat memburuk, gagal mengenali apa yang terjadi dan mengabaikan informasi klinis penting yang terjadi pada pasien sehingga mengancam keselamatan pasien (Reid, J., & Bromiley, 2012).

Perilaku perawat yang tidak aman, lupa, kurang perhatian, motivasi, kecerobohan dan kelelahan, pelaksanaan pengkajian resiko jatuh yang kurang teliti dapat beresiko untuk terjadinya kesalahan.

Data The Joint Commisioents (TJC) pada tahun 2015 menunjukkan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kejadian jatuh yang mengakibatkan cedera, yakni pengkajian yang tidak tepat, komunikasi efektif, kurangnya panduan pelaksanaan pasien resiko jatuh dan pelaksanaan tindakan yang kurang melihat sisi keamanan pasien, kelemahan persepsi tenaga kesehatan, pelaksanaan supervise, pembagian tugas staf, lingkungan fisik yang kurang aman, dan kepemimpinan yang kurang tepat.

### 2.2.3 Dampak Jatuh

Jatuh dapat mengakibatkan beberapa kasus, diantaranya yaitu kematian dan cidera. Dilaporkan sejak tahun 2009 terdapat sebanyak 469 kejadian yang Sebagian besar terjadi di rumah sakit dengan prosentase kematian pasien sebesar 63,9 % (Join Commision, 2015). Dampak yang disebabkan oleh jatuh dapat mengakibatkan berbagai macam jenis cedera, baik rusak secara fisik maupun psikologis. Rusak fisik yang paling ditakuti adalah patahnya tulang panggul. Kerusakan fisik lainnya yang disebabkan jatuh yaitu pergelangan tangan, lengan atas & pelvis serta kerusakan jaringan lunak (Smeltzer & Bare, 2008).

Dampak lain yang bisa terjadi bahkan yang mungkin terjadi yakni luka robek cedera kepala, pendarahan sampai kematian, memperpanjang waktu perawatan dan

meningkatkan biaya perawatan pasien akibat menggunakan peralatan diagnostic yang seharusnya tidak perlu dilakukan.

Dampak psikologis dari kejadian jatuh walaupun cedera fisik tidak terjadi, yaitu shock setelah jatuh dan rasa takut akan jatuh lagi dapat memiliki banyak konsekuensi termasuk ansietas, pembatasan dalam aktivitas sehari – hari dan fobia jatuh (Suparno, 2015).

Dampak terjadinya kejadian jatuh bagi rumah sakit adalah menimbulkan resiko tuntutan hukum karena dianggap lalai dalam merawat pasien (Miake-Lye IM, Hempel S, Ganz DA, 2013)

#### 2.2.4 Pencegahan Jatuh

Rekomendasi pencegahan resiko jatuh menurut (Join Commision, 2015), diantaranya yaitu peningkatan kesadaran akan pentingnya pencegahan jatuh, menentukan tim pencegahan resiko jatuh dari berbagai disiplin atau evaluasi anggota tim agar memastikan infrastruktur organisasi dan kapasitasnya dalam pencegahan jatuh, menggunakan instrument pengkajian jatuh yang sudah terstandar (*More Falls Scalle*), mengembangkan jadwal perawat berdasarkan identifikasi resiko pasien jatuh dan implementasi dari intervensi khusus pada pasien, pelaksanaan pengkajian ulang pada pasien yang meliputi fungsi kognitif dan fungsi status secara medis. Dari beberapa pencegahan di atas, hanya pengkajian pelaksanaan jatuh yang bisa berjalan dengan baik, di samping itu pelaporan dan Analisa kejadian jatuh juga komponen penting dalam pencegahan jatuh

(Join Commision, 2015).

#### 2.2.5 Pengurangan Pasien Jatuh

Pengurangan pasien resiko jatuh meliputi beberapa hal, yaitu (Setyorini, 2013) :

1) Standar

Rumah sakit mengembangkan pendekatan untuk mengurangi resiko membahayakan pasien akibat cedera jatuh

2) Tujuan

Menilai Kembali resiko secara berkala setiap pasien untuk jatuh, termasuk potensi yang terkait dengan rejimen pengobatan pasien, dan mengambil tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan resiko teridentifikasi.

3) Elemen yang dapat diukur

a. Rumah sakit menerapkan suatu proses penilaian awal pasien untuk resiko jatuh dan penilaian ulang pasien ketika ditunjukkan oleh perubahan dalam kondisi atau pengobatan atau yang lainnya.

b. Langkah – langkah yang diterapkan untuk mengurangi resiko jatuh bagi mereka pada saat assessment dianggap rawan jatuh

c. Kebijakan dan atau prosedur terus mendukung pengurangan resiko membahayakan pasien akibat jatuh di organisasi.

Jumlah kasus jatuh cukup berarti sebagai penyebab cedera pasien rawat inap.

Dalam konteks populasi atau masyarakat yang dilayani, pelayanan yang diberikan dan fasilitasnya, rumah sakit perlu mengevaluasi resiko pasien jatuh dan mengambil tindakan untuk mengurangi resiko cedera bila pasien jatuh. Evaluasi bisa termasuk riwayat jatuh, obat, gaya berjalan dan keseimbangan,serta alat bantu berjalan yang digunakan oleh pasien melalui pengkajian awalpasien resiko jatuh, kejadian pasien jatuh ini dapat dicegah.

## **2.3 Konsep Motivasi**

### **2.3.1 Definisi Motivasi**

Motivasi merupakan faktor psikologis yang dimiliki oleh manusia sehingga dapat memberikan kontribusi kepada komitmen seseorang. Faktor – faktor yang termasuk yaitu faktor menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia ke arah tekad tertentu (Suarli & Bahtiar, 2013)

Motivasi Karyawan (Employee Motivation). Motivasi karyawan dapat didefinisikan sebagai lingkungan bisnis yang menghubungkan kepentingan dan kebutuhan karyawan dalam organisasi dan mempengaruhi kepuasan karyawan. Satu salah satu tantangan paling penting dalam kegiatan manajerial adalah menyamakan kebutuhan organisasi dan kebutuhan karyawan, karena ketidaksesuaian pasti mengarah ke gangguan hubungan antara manajer dan karyawan.

Menurut Bozovic & Bozovic (2019), menyatakan bahwa Motivasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan pendorong internal itu memasok kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan selain itu juga ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan. Semakin besar motivasi maka nilai kepuasan karyawan semakin bertambah. Motivasi adalah salah satu faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia, dan pengaruhnya dapat dilihat dalam banyak penelitian.

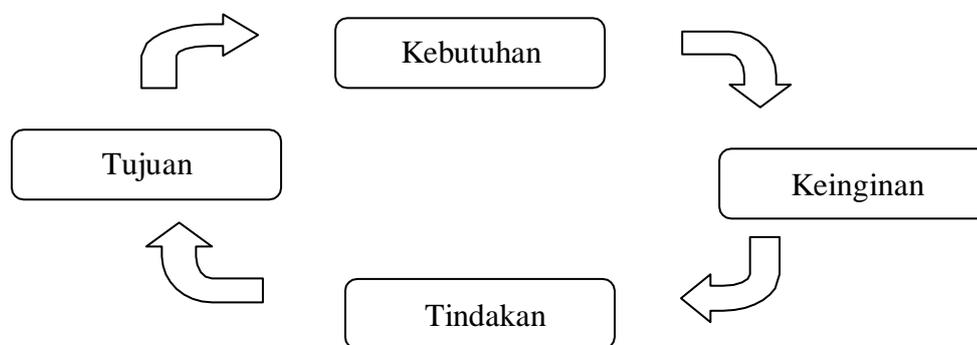
Motivasi berdampak pada arah, intensitas, dan kegigihan seseorang dari perilaku yang dimaksud, yang dapat menghasilkan hasil yang luar biasa bila dilakukan dengan benar, (McShane & Glinow 2017). Dalam Hierarki Kebutuhan Maslow, model kebutuhan manusia digambarkan dalam bentuk piramida. Ini diterapkan dalam psikologi maupun dalam bisnis, dan membantu memahami apa

yang memotivasi orang. Piramida memiliki lima kebutuhan, dan menurut Teori Maslow, seseorang tidak merasakan kebutuhannya kecuali kebutuhan dasarnya sudah terpenuhi.

Dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu karakteristik psikologis dan suatu dorongan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu hal.

### 2.3.2 Unsur Motivasi

Terdapat empat unsur utama dalam motivasi yaitu kebutuhan, dorongan, tindakan dan tujuan. Kebutuhan dapat terjadi bila seseorang merasa tidak seimbang antara sesuatu yang harus dimiliki dengan sesuatu yang menjadi harapan. Motivasi merupakan suatu proses manajemen yang dapat mempengaruhi tingkah laku manusia berdasarkan pengetahuan mengenai apa yang membuat orang bergerak (Suarli & Bahtiar, 2013)



Gambar 2. 1 Unsur – Unsur Motivasi

### 2.3.3 Teori Motivasi

Nursalam (2014) menyebutkan terdapat 5 macam teori motivasi diantaranya yaitu teori kebutuhan, teori keadilan, teori harapan, teori penguatan dan teori prestasi.

#### 1. Teori kebutuhan

Teori yang berfokus pada kebutuhan seseorang yang hidupnya berkecukupan.

Teori kebutuhan berhubungan dengan perilaku seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut teori kebutuhan, motivasi dapat dimiliki Ketika seseorang belum mencapai tingkat kepuasan didalam hidup. Berikut teori kebutuhan menurut (Nursalam, 2014).

a. Teori hierarki

Teori yang dikenal dengan kebutuhan FAKHA (Fisiologis, Aman, Kasih sayang, Harga diri, & Aktualisasi diri) yang dikembangkan oleh Abraham Maslow. Memandang bahwa kebutuhan manusia ada 5 macam hierarki.

1) Fisiologis

2) Aman

3) Kasih sayang

4) Harga diri

5) Aktualisasi diri

b. Teori ERG (Exitence, Relatedness, Growth)

(Borkowski, 2011) menjelaskan tentang teori ERG untuk mengatasi kritik terhadap kebutuhan Maslow, sehingga diperkenalkan teori ERG oleh Clayton Alferfer yang menghubungkan tiga kategori kebutuhan, yakni ;

1) Exitence (*Eksistensi*) merujuk pada perhatian individu padamateri dasar dan kebutuhan eksistensi fisiologis, seperti air, makanan, gaji, tunjangan kerja dan kondisi kerja.

2) Relatedness (*Pergaulan*) merujuk pada kebutuhan untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan interpersonal (keluarga, teman, supervisor, bawahan, dan kelompok penting lainnya)

3) Growth (*Pertumbuhan*) merujuk pada kebutuhan intristikindividuu untuk

kreatif, dan membuat kontribusi yang bermanfaat dan produktif, termasuk perkembangan personal.

c. Teori motivasi dua faktor

Teori motivasi dua faktor dikembangkan oleh Fredrick Herzberg, meyakini bahwa karyawan akan termotivasi dengan dengan pekerjaannya sendiri jika didalam pekerjaan tersebut terdapat kepentingan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Hasil penelitian Herzberg menyimpulkan bahwa ketidakpuasan dan kepuasan dalam bekerja dapat terjadi karena dua faktor. Faktor penyebab ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh tempat pekerjaan yang dinilai sebagai faktor penyebab utama dari ketidakefisien dan keefektifan. Faktor lainnya seperti administrasi, supervive, hubungan dengan superior, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan dan status keamanan. Faktor penyebab kepuasan yaitu seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan kemajuan yang berkaitan denga isi dari pekerjaan dan imbalan prestasi dalam bekerja, faktor lainnyaseperti bekerja sendiri, kemajuannya dalam bekerja dan pertumbuhan.

1) Teori keadilan

Teori yang beranggapan bahwa terdapat dua faktor utama dalam pekerjaan yaitu evaluasi dari seseorang atau keadilan dari penghargaan yang diterimanya. Seseorang akan termotivasi jika sesuatu yang didapatkan seimbang dengan usaha yang telah dikerjakan.

2) Teori harapan

Teori yang menyatakan mengenai cara memilih dan bertindak sesuai dengan tingkah laku yang didasarkan pada harapan seseorang mengenai

keuntungan yang diperoleh dari setiap tingkah lakunya. (Nursalam, 2014) menyebutkan beberapa teori harapan yaitu harapan hasil prestasi, valensi dan harapan prestasi usaha.

- a) Harapan hasil prestasi, memberikan harapan kepada individu pengaruh tingkah laku yang dapat mempengaruhi keputusan mengenai bagaimana cara seseorang dalam bertingkah laku.
- b) Valensi atau kekuatan merupakan hasil dari tingkah laku yang digunakan untuk memotivasi.
- c) Harapan prestasi usaha merupakan harapan mengenai tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas yang sulit dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang, karena berdasarkan tingkat tingkah laku seseorang sampai tingkat tertentu dapat bergantung pada hasil yang diharapkan seseorang.

### 3) Teori Penguatan

Teori penguatan dikemukakan oleh Thorndike dan Skinner berpendapat bahwa perilaku individu dikendalikan oleh konsekuensinya. Seseorang akan berperilaku sesuai dengan kondisi yang mendukung. Artinya, seseorang dapat melakukan pekerjaan secara maksimal kemudian mengalami kepuasan kerja sehingga dapat menjadi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi. Penghargaan dari organisasi juga dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam kinerjanya (Asmuji, 2016)

### 4) Teori Prestasi

Mc Chelland menyampaikan bahwa kebutuhan seseorang diperoleh setiap

waktu dan dibentuk dari pengalaman hidup seseorang. (Nursalam,2014) menyatakan terdapat tiga jenis teori motivasi yang disampaikan oleh Mc. Chelland mengenai tiga macam kebutuhan manusia, yakni ;

a) Need for achievement

Kebutuhan untuk berprestasi merupakan gambaran dari dorongan untuk melakukan tanggung jawab dalam memecahkan permasalahan. Ungkapan yang digunakan untuk mengungkapkan kebutuhan prestasi dapat dilakukan dengan teknik proyeksi. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jika seseorang memiliki need for achievement tinggi akan mempunyai performance yang lebih baik daripada orang yang mempunyai need for achievement rendah. Menurut teori dari Mc. Chelland menyampaikan bahwa motivasi prestasi dapat diajarkan dan dapat dicapai dengan cara belajar. Setiap orang memiliki batas untuk mencapai motivasi prestasi, namun bisa juga yang terus - menerus berorientasi pada prestasinya.

Terdapat ciri – ciri yang dimiliki seseorang pada kebutuhan prestasi yang tinggi, yakni ;

- (1) Berusaha melakukan sesuatu dengan cara yang baru dan kreatif
- (2) Mencari feedback mengenai apa yang dibuat
- (3) Memilih resiko sedang didalam setiap perbuatannya
- (4) Mengambil tanggung jawab pribadi atas perbuatannya

b) Need for Affiliation

Kebutuhan untuk berafiliasi adalah dorongan untuk melakukan interaksi dengan orang lain, berada bersama dengan orang lain, dan tidak mau melakukan sesuatu yang dapat merugikan orang lain, dimana afiliasi

memperlihatkan seseorang memiliki suatu kebutuhan yang digunakan untuk bisa berhubungan dengan orang lain. Seseorang yang memiliki kebutuhan afliasi tinggi akan selalu mencari orang lain dan mempertahankan hubungan dengan orang lain. Terdapat ciri – ciri seseorang yang memiliki kebutuhan afliasi tinggi, yakni ;

- (1) Lebih memperlihatkan ke arah hubungan pribadi yang ada didalam pekerjaan dari pada tugas yang ada dalam pekerjaan
- (2) Melakukan pekerjaan lebih efektif apabila melakukan kerjasama dengan orang lain dalam keadaan yang lebih kooperatif
- (3) Mencari persetujuan atau kesepakatan dari orang lain
- (4) Selalu berusaha menghindari konflik

c) Need for Power

Kebutuhan untuk berkuasa merupakan gambaran dari dorongan untuk mencapai kekuasaan yang dapat berpengaruh terhadap orang lain, sehingga dalam interaksi sosialnya seseorang akan mempunyai kebutuhan untuk berkuasa. Seseorang memiliki kebutuhan kekuasaan tinggi akan mengontrol, mengendalikan, atau memerintah orang lain dimana hal ini merupakan indikasi atau manifestasi kebutuhan berkuasa yang tinggi, yakni ;

- (1) Menyukai pekerjaan, dimana seseorang menjadi seorang pemimpin
  - a. Sangat aktif dalam menentukan arah kegiatan pada sebuah organisasi dimana seseorang berada
  - b. Mengumpulkan barang atau menjadi anggota pada suatu perkumpulan yang menggambarkan adanya suatu prestasi

- c. Bisa memahami pengaruh antar pribadi dari kelompok atau organisasi
- (2) Seseorang yang memiliki motivasi kekuasaan dapat dibedakan menjadi dua tipe, yaitu ;
- a. Personal power : seseorang yang memiliki personal power motivasi tinggi, cenderung untuk memerintah secara langsung bahkan cenderung memaksakan keinginannya.
  - b. Institutional power : seseorang yang memiliki institutional power motivasi yang tinggi (*social power motive*), cenderung bisa mengorganisasikan usaha dari rekan – rekannya agar dapat mencapai tujuan.

#### 2.3.4 Faktor – Faktor Motivasi

Menurut Herzberg dalam Stamps (1997), motivasi dipengaruhi oleh factor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

##### 1) Faktor intrinsik

###### a) Otonomi

Otonomi merupakan kebebasan untuk memilih tindakan tanpa kendali dari luar. Otonomi adalah salah satu komponen yang penting dari disiplin professional, yaitu penetapan mekanisme untuk pengaturan sendiri dan penyelenggaraan mandiri. Otonomi merupakan kebebasan seseorang dalam melakukan tindakan yang akan dilakukan dan kemampuan dalam mengatasi masalah yang ada, sehingga kondisi seperti ini dapat membantu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja (Asmuji, 2016)

###### b) Status professional

Status professional merupakan perasaan perawat secara umum dalam

meningkatkan keterampilan profesional, kegunaan pekerjaan, status pekerjaan, dan harga diri terhadap profesi keperawatan. Menurut Maslow dan Herzberg, meningkatnya harga diri atau status individu akan meningkatkan kebutuhan psikologis sehingga motivasi meningkat (Asmuji, 2016)

c) Tuntutan tugas

Menurut Slavitt, tuntutan tugas merupakan suatu tugas yang harus dilakukan sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan yang merupakan tanggung jawab atau kewajiban, atau berbagai macam tugas dan kegiatan yang harus diselesaikan sebagai bagian reguler dari pekerjaan. Timulty menyatakan bahwa rendahnya kemampuan seseorang dalam mengelola tugas yang diberikan akan berdampak pada motivasi dan ketidakpuasan seseorang. Penyebabnya yaitu karena tidak mampu mengatur waktu dengan baik sehingga waktu untuk ke pasien berkurang dan juga kurangnya waktu untuk berdiskusi mengenai permasalahan manajemen dengan manajer keperawatan (Fletcher, 2001).

d) Pencapaian

Pencapaian hasil kerja secara maksimal atau sesuai dengan yang diinginkan dapat memicu munculnya motivasi dan kepuasan kerja. Jika seseorang perawat mampu mengatasi masalah yang terjadi pada pasien. Hal ini dapat memberikan semangat ganda untuk dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi (Asmuji, 2016)

2) Faktor ekstrinsik

a) Supervisi

Seorang supervisor yang baik tidak akan mencari kesalahan bawahan, namun mampu menghargai pekerjaan bawahannya. Jika terdapat kesalahan maupun

kendala dalam menyelesaikan pekerjaan, supervisor harus mampu memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan. Bagi bawahan, seorang supervisor sering dianggap sebagai pengayom dan sekaligus atasannya (Asmuji, 2016)

b) Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal merupakan kebutuhan dalam bekerja sama secara timbal balik antara perawat dan atasan, teman bekerja, tim kesehatan lain, dan pasien. Semakin baik hubungan interpersonal seseorang, maka akan semakin terbuka untuk mengungkapkan dirinya dan semakin cermat dalam mempersepsikan mengenai orang lain dan diri sendiri sehingga semakin efektif komunikasi yang berlangsung antara individu (Asmuji, 2016)

c) Kondisi tempat kerja

Kondisi kerja yang sehat, aman, nyaman dan kondusif dapat mempengaruhi motivasi seseorang sehingga berdampak pada hasil dan produktivitas kerja (Asmuji, 2016)

d) Interaksi

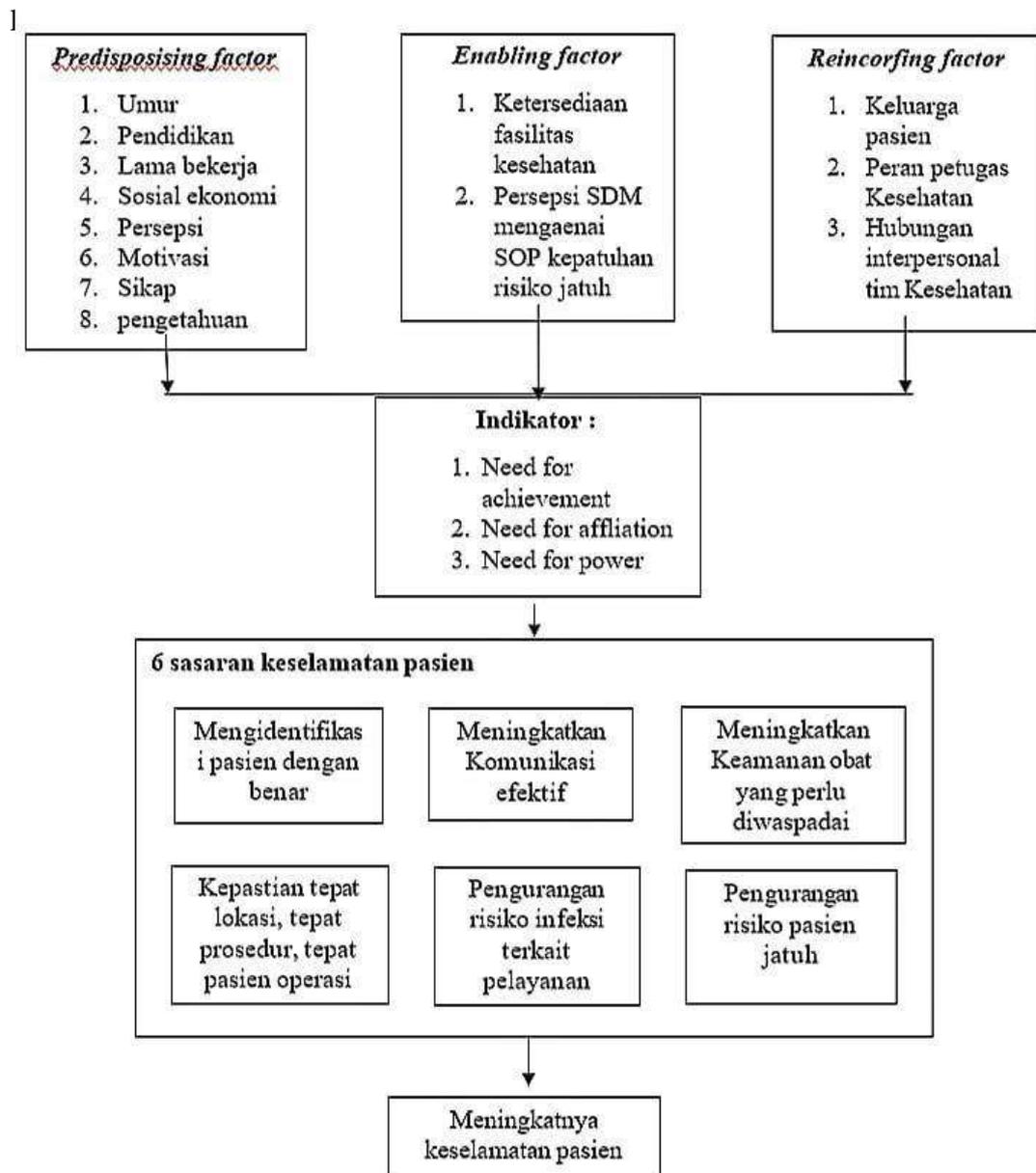
Interaksi merupakan suatu kesempatan dan kemampuan seseorang dalam melakukan percakapan, baik formal maupun non formal selama mereka bekerja. Interaksi diperlukan untuk selalu melakukan tindakan dengan benar yang dapat menurunkan konflik yang terjadi diantara tenaga kesehatan, meningkatkan partisipasi, dan meningkatkan keterampilan (Asmuji, 2016)

f) Kebijakan dan praktik perusahaan

Kebijakan dan prosedur kerja diperlukan untuk dapat diketahui oleh semua pekerja. Kebijakan dan prosedur kerja yang jelas dan terperinci akan memudahkan seseorang dalam melakukan pekerjaannya (Asmuji, 2016)

## g) Benefit dan sekuritas pekerjaan

Perhatian yang diberikan pihak manajemen dengan cara memberi pengaruh terhadap motivasi kerjanya, sebagai contoh memberikan jaminan pengobatan (perawatan ditempat kerja atau rumah sakit) secara gratis kepada perawat dan



Gambar 2. 2 Kerangka Teori Lawrence Green