

## ABSTRACT

Hajj General Hospital (HGH) applies a remuneration system since the year 2004 in the form of incentive for medical service with a sole purpose to motivate employee's performance. Based on 2005 survey result on 150 HGH employees, there were 55% employees ranging from dissatisfied to unsatisfied with the existing incentive system. The high dissatisfactory sentiment of HGH employees was the ground for this study on employee's expectation and assessment towards the incentive system.

The general purpose of this study is to formulate a recommendation for improving HGH medical service incentive. The specific purposes are to find out: how far is the implementation of incentive formulation aspect, how to evaluate/assess, how is the execution, how big is the amount, when is the time of incentive distribution, what is employee's assessment and expectation, what are the problems of incentive distribution, and what to recommend.

This is a descriptive study conducted with cross-sectional method. Questionnaires are means to collect data. It is found that 71% employees have not known the formula of incentive determining and they expect the formula will include work tenure (expectation of 44% respondents) and attendance list (expectation of 42% respondents). On how to evaluate/assess, 92% respondents expect a monthly appraisal of employees' performance based on *checklock*. Assessment should be done by medical service incentive team.

To optimize the work, the incentive team must be open and frank (65% respondents state that there is no open management) and the whereabouts of the team should be clear so that the employees be familiar with where they have to go should any complaint emerges, while 39% respondents expect the amount of incentive is based on merit system and distributed every 15<sup>th</sup> day of the month through every installation/department.

Based on employees' assessment and expectation and after a thorough discussion with the incentive team, it is determined that the model for incentive distribution is in accordance with employees' expectation i.e. added on performance and work tenure. Employees' performance is counted from optimum working hours i.e. 160 hours per month and the work tenure is counted for every 5 years.

Keywords: assessment, expectation, remuneration system

## ABSTRAK

RSU Haji menerapkan sistem pengupahan (*Remuneration System*) antara lain dalam bentuk insentif jasa pelayanan sejak tahun 2004 dengan tujuan untuk memberikan motivasi kinerja karyawannya. Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan kepada 150 karyawan RSU Haji Surabaya tahun 2005 didapatkan bahwa terdapat 55% karyawan merasa kurang puas sampai dengan tidak puas dengan insentif jasa pelayanan yang diberlakukan di RSU Haji Surabaya. Tingginya angka ketidakpuasan karyawan tersebut menjadi dasar penyusunan skripsi tentang penilaian dan harapan karyawan terhadap sistem pembagian insentif jasa pelayanan ini.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan aspek formulasi, cara penilaian, pelaksana penilaian, besar insentif, waktu pebagian, dan juga akan diketahui penilaian dan harapan karyawan terhadap sistem pembagian insentif jasa pelayanan, mengetahui masalah yang ada dalam pelaksanaan sistem insentif jasa pelayanan, dan memberikan rekomendasi perbaikan sistem insentif jasa pelayanan.

Berdasarkan penelitian melalui kuesioner terhadap beberapa responden (Karyawan RSU Haji Surabaya) dengan rancangan penelitian *cross sectional* diperoleh data bahwa 71% responden belum mengetahui formula dalam sistem insentif jasa pelayanan dan mereka berharap ditambahkan dalam formula tersebut unsur masa kerja (harapan 44% responden) dan absensi (harapan 42% responden). Tentang cara penilaian (harapan 92% responden) harus ada penilaian kinerja untuk seluruh karyawan tiap bulan berdasarkan *checklock*. Penilaian dilakukan oleh tim insentif jasa pelayanan.

Untuk mengoptimalkan perannya, tim juga harus bersikap terbuka tentang insentif jasa pelayanan (65% responden mengatakan tim belum terbuka) dan keberadaannya diketahui oleh karyawan sehingga karyawan tahu harus kemana mengungkapkan keluhan dan sarannya. Sedangkan 39% responden berharap besar insentif diberikan berdasarkan kinerja dan insentif jasa pelayanan dibagikan tanggal 15 tiap bulannya melalui masing-masing instalasi/bagian. Berdasarkan penilaian dan harapan responden tersebut dan setelah mengadakan diskusi dengan tim ditetapkan model sistem pembagian insentif jasa pelayanan baru sesuai dengan harapan karyawan dengan menambahkan unsur kinerja dan masa kerja. Kinerja karyawan dihitung berdasarkan jam kerja yang optimumnya 160 jam tiap bulan dan masa kerja dihitung dalam rentang waktu lima tahunan.

Kata Kunci : Penilaian dan harapan, sistem remunerasi