

Work Motivation and Human Resources Quality Improvement in PKU Muhammadiyah Sragen in order to Improve Health Services

Mirah Rejeki¹ , Oktavy Budi Kusumawardhani²

¹ Department of Hospital Administration, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

² Department of Hospital Administration, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

 mirah.rejeki@gmail.com

Abstract

Human Resources (HR) is very important in institutions such as PKU Muhammadiyah Sragen because it has a role as a driving force for all activities in PKU Muhammadiyah which have quality human resources, it can be easy to realize the vision of the institution by improving the quality of science, skills and provide work motivation to human resources so that they can improve health services for patients. This research was conducted at PKU Muhammadiyah Sragen, Central Java because of the large number of people receiving services, the wide working area of PKU Muhammadiyah Sragen, and a very strategic location near the provincial road. In this research activity using work motivation and improving the quality of human resources as independent variables and health services as the dependent variable. The purpose of this research is to find out how the influence of work motivation and high level of education can improve health services in PKU Muhammadiyah Sragen. This research is a descriptive and causal research. Data analysis used descriptive analysis. The sample technique used is proportional random sampling, based on the results of a questionnaire with 94 respondents from PKU Muhammadiyah Sragen employees, and 90 patients/visitors. The results of this study can be seen that there is a relationship between work motivation, education and improving health services for patients and the community. Conclusion : PKU Muhammadiyah Hospital Sragen health services will increase by increasing work motivation and quality of human resources.

Keywords: *work motivation; human resources management; leadership; organization; health services*

Motivasi Kerja dan Peningkatan Kualitas SDM di PKU Muhammadiyah Sragen dalam rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Abstrak

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting pada instansi seperti PKU Muhammadiyah Sragen karena mempunyai peran sebagai penggerak seluruh aktifitas yang ada di PKU Muhammadiyah yang mempunyai SDM yang berkualitas dapat mudah untuk mewujudkan visi instansi dengan jalan meningkatkan kualitas keilmuan, ketrampilan dan memberikan motivasi kerja pada SDM sehingga dapat meningkatkan

pelayanan kesehatan pada pasien. Penelitian ini dilakukan di PKU Muhammadiyah Sragen, Jawa Tengah karena cakupan penduduk yang mendapat pelayanan cukup banyak, wilayah kerja PKU Muhammadiyah Sragen yang luas, dan letak yang sangat strategis dekat jalan propinsi. Pada kegiatan penelitian ini menggunakan motivasi kerja dan peningkatan kualitas SDM sebagai *variable independent* dan pelayanan kesehatan sebagai *variable dependent*. **Tujuan** penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan tingginya Pendidikan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di PKU Muhammadiyah Sragen . Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kausal. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Teknik sampel yang digunakan proposional random sampling, berdasarkan hasil kuesioner dengan 94 orang responden dari karyawan PKU Muhammadiyah Sragen, serta 90 orang pasien/pengunjung. **Hasil** penelitian ini dapat terlihat adanya hubungan antara motivasi kerja, pendidikan dengan peningkatan pelayanan kesehatan pada pasien dan masyarakat. **Kesimpulan** : Rumah sakit PKU Muhammadiyah Sragen pelayanan kesehatannya akan meningkat dengan peningkatan motivasi kerja dan kualitas SDM.

Kata kunci: Motivasi kerja; manajemen SDM; kepemimpinan; organisasi; pelayanan kesehatan.

1. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi dan kualitas SDM yang bagus menjadi tuntutan setiap organisasi sehingga mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Beberapa faktor yang dapat berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja SDM antara lain faktor individu, kelompok dan organisasi. Faktor individu yang bisa meningkatkan motivasi kerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasi [1]. Dengan meningkatnya motivasi kerja SDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di PKU Muhammadiyah Sragen.

PKU Muhammadiyah Sragen merupakan tempat pelayanan kesehatan yang sangat membutuhkan SDM yang memiliki motivasi kerja dan kualitas yang baik agar dapat mengantarkan PKU Muhammadiyah Sragen menjadi pusat pelayanan kesehatan yang prima untuk masyarakat sekitarnya. Karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap motivasi kerja dan kualitas pelayanan agar memberikan pelayanan prima baik pada pasien maupun masyarakat di sekitarnya [2],[3].

Kinerja ditentukan oleh kemampuan individu dan motivasi. Semakin tinggi kemampuan individu, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Kepuasan kerja merupakan aspek individu yang membuat seseorang bekerja lebih nyaman, tenang. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai reaksi positif dari individu sebagai akibat penilaian pekerjaan dan kebutuhannya dipenuhi lingkungan tempat dia bekerja. Seseorang yang terpuaskan dalam bekerja, mereka akan berusaha bekerja lebih baik lagi guna mencapai kinerja yang lebih tinggi [4]. Semakin meningkat kepuasan kerja, maka semakin meningkat pula kinerjanya. Komitmen organisasi merupakan aspek individu yang menjadi isu strategis dalam mencapai SDM unggul. Seseorang tidak cukup hanya memiliki sikap namun sikap tersebut harus diwujudkan dalam perilaku atau tindakan [3].

Karena itu komitmen tidak hanya diwacanakan akan tetapi harus direalisasikan dalam perbuatan, Komitmen karyawan terhadap organisasi akan mempengaruhi kinerja

karyawan karena semakin tinggi komitmen karyawan atas pekerjaannya, maka kinerjanya akan semakin baik. Komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan [5][6].

Semakin tinggi komitmen organisasi, semakin tinggi kinerja karyawan. Kinerja merupakan tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya [7]. Untuk mengetahui keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan tersebut perlu dilakukan penilaian kinerja. Tujuannya adalah untuk memberikan upaya peningkatan produktivitas organisasi [8]. Melalui pendidikan dapat menciptakan tenaga kerja yang tidak hanya kaya akan pengetahuan teoritis melainkan juga praktis, penguasaan teknologi, dan memiliki keahlian khusus. Hal inilah yang kemudian menjadi dasar evaluasi dan peningkatan pendidikan di setiap negara secara berkesinambungan.

Di era persaingan dunia yang semakin keras masyarakat Indonesia dituntut untuk dapat mencapai keunggulan menuju tingkat produktivitas nasional yang tinggi. Supaya dapat memenangkan persaingan setiap masyarakat harus menguasai berbagai bidang ilmu pengetahuan, teknologi (Iptek) dan ketrampilan serta keahlian profesional yang dibutuhkan untuk memacu peningkatan nilai tambah di berbagai sektor [4].

Ciri-ciri produktivitas karyawan dapat dilihat dari performa atau hasil kerja yang dilakukan. Jika hasil kerja mereka dapat selesai tepat waktu dan menunjukkan performa yang baik, itu berarti karyawan dapat bekerja secara produktif. Sebaliknya jika hasil kerja karyawan sering molor dan selalu dibawah standar, hal ini menunjukkan rendahnya produktivitas karyawan[5].

Penilaian produktivitas karyawan tidak hanya dinilai dari hasil kerjanya saja namun ditentukan oleh banyak hal, misalnya minimnya ketrampilan, tingginya tuntutan, dan tekanan kerja atau buruknya lingkungan kerja. Peningkatan kualitas SDM akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta akan memberikan dampak peningkatan jumlah pasien yang berkunjung di PKU Muhammadiyah Sragen.

2. Literatur Review

2.1. Tinjauan Teori

Motivasi kerja adalah merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul pada diri karyawan yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan. Motivasi berasal dari kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak pada kemauan bekerja seseorang [9], [10].

Motivasi berkembang dengan taraf kesadaran seseorang akan tujuan yang hendak dicapainya. Berdasarkan dari penjelasan hal tersebut bahwa motivasi untuk berprestasi tidak selalu timbul dengan sendirinya. Motivasi dapat ditimbulkan, dikembangkan dan diperkuat oleh faktor-faktor lain. Makin kuat motivasi seseorang, makin kuat pula usahanya untuk mencapai tujuan. Pengertian ini berarti pula bahwa motivasi dapat berubah setiap saat pada seseorang [7].

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar pegawai mau bekerjasama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Kebutuhan terjadi apabila tidak ada keseimbangan antara apa yang dimiliki dan apa yang

diharapkan. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan pencapaian tujuan. Dan tujuan adalah sasaran atau hal yang ingin dicapai oleh seseorang individu [5].

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat menimbulkan semangat atau dorongan bekerja individu atau kelompok terhadap pekerjaan guna mencapai tujuan. Motivasi kerja pegawai adalah kondisi yang membuat pegawai mempunyai kemauan atau kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan suatu tugas. Motivasi kerja pegawai akan mensuplai energi untuk bekerja atau mengarahkan aktivitas selama bekerja, dan menyebabkan seorang pegawai mengetahui adanya tujuan yang relevan antara tujuan organisasi dengan tujuan pribadinya[2].

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Untuk itu, diperlukan sebuah cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut [10]

Kemudian dipaparkan oleh M. Dawam Rahardjo (2010:18) menjelaskan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu:“Kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya.”

Pengertian yang dikemukakan oleh Selo Sumarjan (2009:43) yang dikutip oleh Sudarwan Danim (2012) bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia yang kita inginkan dibedah atas dasar kualitas fisik (kesehatan, kekuatan jasmani, keterampilan dan ketahanan) dan kualitas non fisik (kemandirian, ketekunan, kejujuran dan akhlak).

Dari pengertian-pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah individu dalam organisasi yang memberikan sumbangan berharga pada pencapaian tujuan organisasi dengan aspek keterampilan yang ditentukan oleh tingkat pendidikan, kejujuran dan pengalaman[10].

Upaya pemberdayaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut dikenal dengan istilah manajemen SDM. Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, manajemen SDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi.

Manajemen Sumber Daya Manusia atau biasa disingkat dengan MSDM memiliki peran yang cukup signifikan pada perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi Anda yang bekerja di bagian pemberdayaan SDM atau pemilik sebuah perusahaan untuk mengerti tentang manajemen SDM dengan seksama.

Pada dasarnya, pengertian manajemen SDM sendiri yaitu upaya atau cara dalam mengelola sumber daya manusia guna tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan. Tanpa memiliki kemampuan manajemen SDM yang mumpuni, kemampuan perusahaan dalam mencapai kesuksesan bisnis akan lebih sulit untuk bisa dilakukan. Jadi, bisa dibayangkan bahwa manajemen SDM adalah salah satu aspek krusial perusahaan agar bisa berkembang dan memiliki daya saing yang tinggi [11].

Pengaplikasian manajemen SDM memiliki dampak yang cukup besar pada kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tanpa memiliki manajemen SDM yang baik, bukan tidak mungkin tujuan perusahaan akan menjadi sia-sia

dan sulit untuk bisa dicapai. Alasan mengapa manajemen SDM penting untuk dimiliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi adalah melalui kegiatan tersebut, rumah sakit mampu menciptakan keseimbangan internal RS. Keseimbangan internal tersebut mencakupi tujuan, sasaran, serta aktivitas dari berbagai pihak yang ada dalam rumah sakit tersebut[12].

Jika keseimbangan internal telah dimiliki perusahaan, efisiensi serta produktivitas kerja dalam perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik. Untuk itu, tak sedikit rumah sakit yang mencanangkan manajemen SDM sejak masa perekrutan calon pekerja hingga pemberdayaan SDM yang ada di setiap bagian rumah sakit.

Manajemen SDM juga mampu membantu rumah sakit dalam memperbaiki kontribusi positif dari para tenaga kerja. Melalui manajemen SDM, rumah sakit dapat memberikan usaha pengembangan tenaga kerja dengan bertanggung jawab secara etis, strategis, dan sosial.

Dengan begitu, sumber daya manusia di pelayanan kesehatan tersebut dapat lebih berkembang dan memberikan kontribusi produktif agar tujuan rumah sakit dapat segera tercapai. Suasana kerja dalam rumah sakit tersebut juga akan menjadi lebih membangun saat memiliki manajemen SDM yang mumpuni. Kesenjangan antar karyawan yang biasanya berimbas buruk pada kinerja rumah sakit akan jarang dirasakan.

Oleh karena itu, setiap pelayanan kesehatan disarankan untuk memiliki manajemen SDM yang positif, baik sejak saat proses rekrutmen pekerja hingga melakukan pemberdayaan SDM yang telah bekerja di rumah sakit tersebut dan dibekali dengan pendidikan dan pelatihan agar peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai [13].

Pelayanan Kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang ada dalam kelompok kesehatan masyarakat (*publik health service*) ditandai dengan cara melakukan pengorganisasian yang pada umumnya dilaksanakan secara bersama pada sebuah organisasi.

Tujuan terpenting adalah untuk memelihara dan melakukan peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit. Sedangkan sasarannya adalah kelompok dan masyarakat. Sehingga dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan di PKU Muhammadiyah Sragen dibutuhkan SDM yang berkualitas dan motivasi kerja karyawan yang luar biasa agar visi RS PKU Muhammadiyah Sragen dapat lebih cepat terwujud, dengan meningkatkan mutu pelayanan yang paripurna sehingga kepuasan pelanggan semakin tinggi.

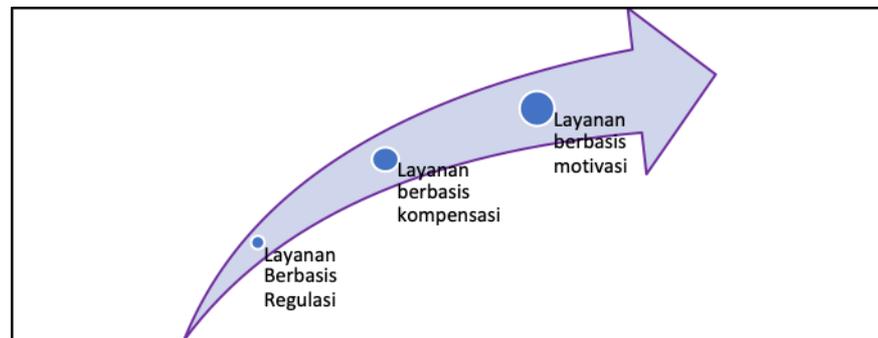
2.2. Kerangka Teori



Gambar 1: Tata urutan kualitas pelayanan

Kualitas layanan kesehatan secara signifikan dipengaruhi kualitas SDM dimana kualitas SDM dipengaruhi oleh motivasi kerja SDM

Roadmap Penelitian



Gambar 2 : roadmap penelitian

3. Metode

Jenis dan Rancangan Penelitian yang dilakukan adalah penelitian Kuantitatif Korelasi. Sedang populasi dan sampel yang digunakan untuk penelitian adalah 94 orang karyawan PKU Muhammadiyah Sragen dengan kriteria usia 25-60 tahun, serta pasien 90 orang yang datang di PKU Muhammadiyah Sragen. Bagi peserta kegiatan yang telah mengikuti proses penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban dengan jujur pada kuesioner yang dibagikan dan mampu merefleksikan kedalam pekerjaannya sehari-hari. Adapun tempat penelitian dilakukan di PKU Muhammadiyah Sragen, Jawa Tengah. Dan variabel penelitiannya yaitu variabel bebas berupa motivasi kerja SDM dan pendidikan, sedang variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan.

Cara pengumpulan data dilakukan dengan pemberian kuesioner menggunakan google form. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data primer yang diperlukan menunjang dan menjelaskan atau mengungkap variable-variabel penelitian yang diteliti yang meliputi kemampuan individu, kepuasan kerja, komitmen organisasional, kinerja dan kualitas pelayanan.

Teknik pengolahan data dan analisis data dengan cara mengamati kasus-kasus yang ditemukan dalam proses penelitian, diskusi dan konsultasi secara cermat akan dicatat untuk kemudian dilakukan analisis. Hasil analisis akan digunakan untuk memberikan penilaian tentang motivasi kerja SDM dan peningkatan kualitas SDM dalam peningkatan pelayanan kesehatan.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Survey Kepuasan Pasien/Pelanggan RSUD Muhammadiyah Sragen

Penelitian yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Sragen menggunakan instrument google form yang diberikan kepada keluarga pasien dan diminta untuk mengisinya dengan jujur. Sampel yang didapat dari survey 90 orang yang terdiri dari laki-laki 35,6%, perempuan 64,4%, pekerjaan wiraswasta 28,7%, petani 23%, pegawai swasta 13,8% PNS dan lainnya. Status pasien yang ikut pada survey ini, rawat jalan 96,5%, rawat inap 3,5%.

Tabel 1. Survey Kepuasan Pasien/Pelanggan RSUD Muhammadiyah Sragen

No	Survey	Hasil dalam %
1	Petugas pendaftaran menyambut dengan salam dan menanyakan keperluan pasien	63,3
2	Pelayanan pendaftaran dilayani dengan cepat,ramah	80
3	Pelayanan pendaftaran melayani dengan baik mudah dipahami	84,4
4	Pasien yang menelepon untuk keperluan pengobatan, respon petugas cepat menjawab dan sopan	66,7
5	Pasien selalu diperbolehkan memilih dokter ketika berobat	76,7

6	Dokter selalu menjelaskan dengan rinci tentang penyakit dan pengobatannya	85,6
7	Dokter selalu memberikan kesempatan untuk bertanya/ berkonsultasi tentang penyakit pasien, untuk mengetahui penyakit pasien	86,7
8	Dokter menyarankan untuk melakukan pemeriksaan laboratorium dalam jumlah sesuai kebutuhan	96,7
9	Pemberian obat, dokter memberikan resep dengan jumlah obat sesuai keperluan	95,6
10	Untuk pengobatan yang belum ada fasilitas yang memadai dokter menyarankan untuk merujuk ke rumah sakit yang mampu untuk menangani	98,9
11	Untuk biaya pengobatan, pasien merasa bahwa penjelasan petugas kasir menjelaskan pembiayaan dengan jelas, dan besar tarifnya juga wajar	92,2
12	Pelayanan di RSUD Muhammadiyah Sragen memuaskan	62,2
13	Pasien jika sakit akan kembali membutuhkan layanan kesehatan akan memilih kembali ke RSUD	52,2
14	Menyarankan tetangga dan masyarakat sekitar untuk berobat ke RSUD Muhammadiyah Sragen	58,9
15	Pelayanan terbaik di RSUD Muhammadiyah Sragen adalah keperawatan	83,3

Penelitian ini menghasilkan data sebagai berikut:



Gambar 3 : Kepuasan Pelanggan PKU Muhammadiyah Sragen

Survey kepuasan pelanggan yang berkunjung di PKU Muhammadiyah Sragen menunjukkan hasil penelitian ini bahwa hampir sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan PKU Muhammadiyah Sragen, dengan ditunjukkan persentase setiap pertanyaan dalam survey menunjukkan hasil yang tinggi. Walaupun masih ada pasien yang merasa kurang puas namun persentasenya kecil. Namun persentase yang kecil tersebut tetap harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya. Untuk mencapai pelayanan yang paripurna pihak manajemen rumah sakit PKU Muhammadiyah Sragen harus melakukan pembenahan dalam pelayanan pasien di semua lini, mulai dari tukang parkir sampai dokter, paramedis, dan nonparamedisnya. Bentuk pelayanan yang diberikan pada pasien antara lain, semua kebutuhan pasien diusahakan dapat dipenuhi, serta setiap karyawan/ SDM PKU Muhammadiyah Sragen menghargai dan menghormati setiap pasien/ pengunjung dan komunikasi efektif dapat terjalin antara pasien/pengunjung dengan seluruh karyawan yang ada. Sehingga pasien/pengunjung merasa nyaman dengan suasana pelayanan yang ada, sehingga pasien tenang, proses penyembuhan segera terwujud, dan biasanya pasien/ pengunjung akan menginformasikan kepada orang lain. Peningkatan pelayanan di rumah sakit tidak dapat berubah dengan sendirinya, namun harus diusahakan dengan diadakannya pelatihan *service excellent*.

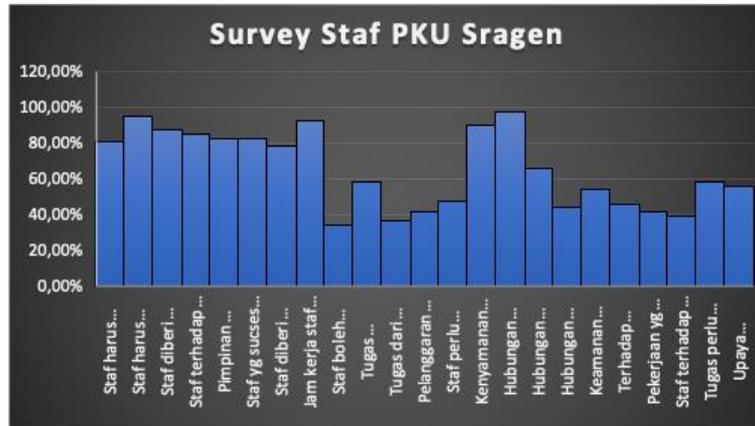
b. Hasil Survey Staf RS PKU Muhammadiyah Sragen

Pada hasil survey staf RS PKU Muhammadiyah Sragen didapatkan data bahwa responden yang ikut 94 dengan laki-laki 20,2%, wanita 79,8%, dengan yang terbanyak 73,6% diikuti paramedis/analisis Gigi, 12,1% staf administrasi, dan 7,7% Dokter/dokter gigi, dengan Pendidikan terbanyak Diploma 68,1%, Sarjana 17%, Spesialis/Master 7,4%,

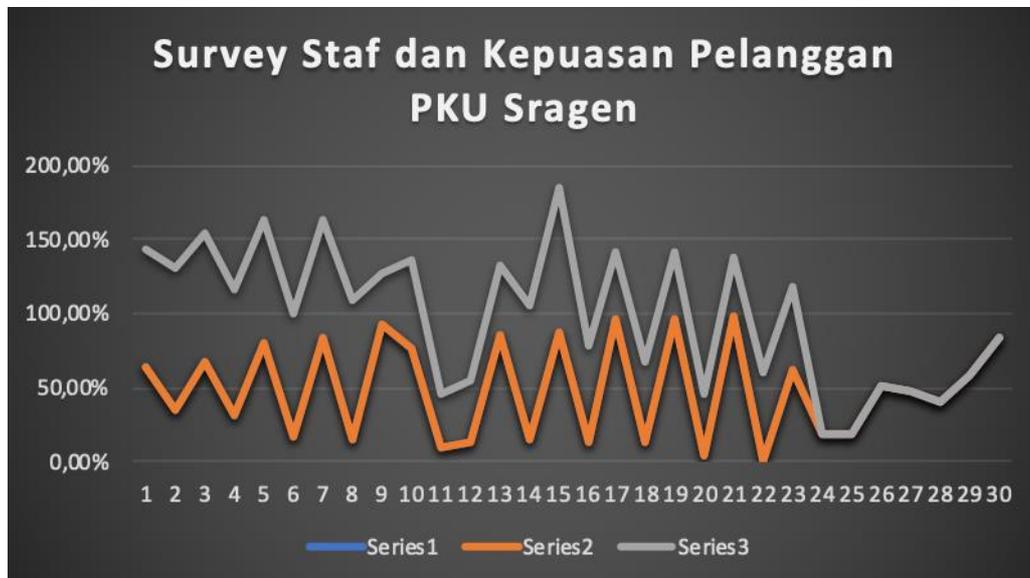
SMP dan SMA 7,4%. Pada status Kepegawaian terbanyak 65,8%, pegawai tidak tetap, 18,1% pegawai tetap dan 18,1% pegawai temporer, dengan masa kerja 3-6 tahun 54,3%, 0-2 tahun 38,3%, untuk masa kerja 7-10 tahun dan > 10 tahun sebesar 7,4%. Dari pertanyaan survey SDM PKU Sragen banyak pendapatnya sama antara SDM satu dengan yang lainnya.

Tabel 2. Survey Staf RS PKU Muhammadiyah Sragen

No	Survey	Hasil dalam %
1	Apapun tugas yang diberikan, staf harus berhasil menyelesaikan dengan tanggungjawab	80,5
2	Untuk menyelesaikan tugas, diberikan fasilitas dan insentif yang wajar	95,1
3	Dalam menyelesaikan tugas, staf diberikan kewenangan menentukan metode yang dipilih	73,2
4	Cara/ metode yang dipilih, terhadap pimpinan seorang staf perlu berkonsultasi untuk mendapatkan persetujuan	85,4
5	Pimpinan dan rekan sebaiknya memberikan apresiasi atas keberhasilan menyelesaikan pekerjaan	46,3
6	Staf perlu diberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan pelatihan atau seminar, setelah mendapat sejumlah prestasi	56,1
7	Staf diberi kesempatan mengembangkan karir atas prestasi kerja dan Pendidikan/pelatihan yang sudah diikuti	53,7
8	Jam kerja staf yang ditentukan dan dipatuhi merupakan salah satu faktor layanan optimal rumah sakit	78
9	Pada jam kerja, staf dapat melakukan aktifitas lain diluar tugasnya selama tidak mmengganggu tugas utama	34,1
10	Tugas yang diberikan pimpinan dapat diatur sendiri waktu pelaksanaannya sepanjang tidak terlambat menyelesaikan	58,5
11	Tugas yang diberikan pimpinan sebaiknya dilakukan dengan harapan meraih hasil terbaik menurut standar kualitas	36,6
12	Seorang staf yang melakukan kesalahan / pelanggaran pelaksanaan pekerjaan sebaiknya diberikan nasihat dan pembinaan	41,5
13	Dalam memanfaatkan peralatan untuk menunjang pekerjaan, maka staf perlu memanfaatkan secara maksimal. Agar tugas berjalan optimal	47,5
14	Dalam menyelesaikan tugas/ pekerjaan, kenyamanan ruang kerja dan lingkungan kerja sangat berpengaruh	90,2
15	Hubungan antar rekan sekerja dan dengan atasan harus terjalin hubungan baik dengan rekan sekerja dan atasan	97,6
16	Dalam rangka membangun hubungan baik dengan rekan sekerja perlu sering berkomunikasi	65,9
17	Dalam rangka membangun hubungan baik dengan pimpinan sebaiknya berkonsultasi secara rutin untuk menyelesaikan pekerjaan	43,9
18	Untuk menjaga keamanan lingkungan kerja saling menjaga keamanan antar rekan sekerja	53,7
19	Seorang staf perlu bekerjasama dalam tim untuk meraih target/tujuan bersama terhadap tugas yang telah dibagi/ditetapkan	46,3
20	Staf perlu bekerja secara cermat, memperhatikan kualitas meski terlambat, dalam hal ditentukan batas waktu untuk menyelesaikan pekerjaan	41,5
21	Seorang staf sebaiknya menjadikan penilaian kinerja sebagai tujuan untuk dicapai	39
22	Dalam rangka menyelesaikan tugas/pekerjaan, peralatan/ sarana yang dibutuhkan sebaiknya ada agar pekerjaan dilakukan dengan maksimal	58,5
23	Upaya peningkatan kualitas kinerja merupakan tanggung jawab bersama antara staf dan pimpinan atas pembagian yang disepakati	56,1



Gambar 4 : Survey Staf PKU Muhammadiyah Sragen



Gambar 5: Survey Staf dan Kepuasan pelanggan PKU Muhammadiyah Sragen
 Abu-abu : Survey Kepuasan Pelanggan PKU Muhammadiyah Sragen
 Orange : Survey Staf PKU Muhammadiyah Sragen

Hasil survey staf PKU Muhammadiyah Sragen dari grafik dapat terlihat dengan pendidikan, ketrampilan dan motivasi yang tinggi akan meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien atau pelanggan sehingga pasien atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Sragen, kekurangan dalam pelayanan RS PKU Muhammadiyah Sragen dengan berjalannya waktu perlu selalu diperbaiki dan ditingkatkan, agar pelayanan yang diberikan semakin sempurna dan dapat menjadikan rumah sakit dengan pelayanan yang paripurna sehingga membuat pasien atau pengunjung menjadi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu harus selalu meningkatkan kualitas ilmu dan ketrampilan SDM, serta *service excellent* yang berkelanjutan, sehingga selalu mengikuti perkembangan zaman terus menerus.

5. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Sragen menunjukkan bahwa adanya korelasi antara motivasi kerja SDM dan peningkatan kualitas SDM dengan

peningkatan pelayanan Kesehatan. Sehingga diharapkan PKU Muhammadiyah Sragen mempunyai SDM yang berkualitas agar mudah dalam mewujudkan visinya dengan jalan meningkatkan kualitas keilmuan, ketrampilan dan memberikan motivasi kerja pada SDM.

Saran yang perlu untuk RS PKU Muhammadiyah Sragen, perlu diadakan pelatihan *service excellent* serta penyegaran bagi karyawannya agar semangat bekerja tetap stabil atau bertambah meningkat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Kusuma Husada Surakarta yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya penelitian dan publikasi artikel ini. Serta ucapan terimakasih kepada RS PKU Muhammadiyah Sragen yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini sehingga penulis memperoleh data secara langsung dari RS PKU Muhammadiyah Sragen.

Referensi

- [1] J. Indrawan, "Kepemimpinan Berbasis Pemberdayaan dalam Alih Teknologi: Sebuah Upaya Meningkatkan Kualitas SDM Pertahanan Indonesia," *J. Pertahanan Bela Negara*, vol. 5, no. 1, hal. 63–88, Agu 2018, doi: 10.33172/JPBH.V5I1.349.
- [2] S. Heny, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun," *Jurnal JIBEKA 2015*, 44-53. .
- [3] K. Sudarma dan I. Artikel, "Pencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan)," *J. Din. Manaj.*, vol. 3, no. 1, hal. 76–83, 2012, doi: 10.15294/jdm.v3i1.2462.
- [4] S. Riyadi, "Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur," *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 13, no. 1, hal. 40–45, Sep 2011, doi: 10.9744/JMK.13.1.40-45.
- [5] S. Larasati dan A. Gilang, "Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi)," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 5, no. 3, hal. 200, Mei 2016, doi: 10.29244/jmo.v5i3.12167.
- [6] I. K. Sudarsana, "Pemikiran Tokoh Pendidikan dalam Buku Lifelong Learning: Policies Practices, and Programmes (Perspektif Peningkatan Mutu Pendidikan di Indonesia)," *J. Penjaminan Mutu*, vol. 2, no. 2, hal. 44–53, Agu 2016, doi: 10.25078/JPM.V2I2.71.
- [7] U. Nani Yunarifah Lilik Kustiani, "Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kebon Agung Malang," Jun 2012.
- [8] S. Bima, "Pengaruh Remunerasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Surakarta)."
- [9] F. Ady dan D. Wijono, "Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 2, no. 2, hal. 101–112, Jun 2013, doi: 10.30588/JMP.V2I2.278.
- [10] L. D. Larasati, M. A. Adriansyah, D. Dwi, dan N. Rahmah, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan," *Psikoborneo J. Ilm. Psikol.*, vol. 9, no. 4, hal. 783–798, Des 2021, doi: 10.30872/PSIKOBORNEO.V9I4.6709.
- [11] A. Prihantoro, "Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin ... - Agung Prihantoro - Google Books." .
- [12] A. Jamil, "Kontribusi Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Baubau," *J. Ekon. Ef.*, vol. 3, no. 4, hal. 436–444, Jun 2021.
- [13] D. A. Usman, "Studi Formulasi Strategis dengan Metode Analisa SWOT pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Sumatera Utara," 2002.