



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Pengantar dari Penyunting	ii
Formulir Untuk Berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Pengaruh Atribusi Karyawan Atas Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia terhadap Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta <i>Hening Pratiwi, Djoko Wahyono, Edi Prasetyo Nugroho</i>	67-72
Analisis Pengaruh Kesadaran akan Pelayanan Prima terhadap Motivasi Kerja Karyawan RSUD Supiori - Papua <i>Feranianty Harpina, Djoko Wahyono, Edi Prasetyo Nugroho</i>	73-77
Analisis Penggunaan Antibiotik terhadap Resiko Infeksi Luka Operasi pada Pasien Bedah Gastrointestinal di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta <i>Imaniar Noor Faridah, Tri Murti Andayani, Inayati</i>	78-82
Kepatuhan Terapi Berbasis Insulin pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Poliklinik Endokrinologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Risya Mulyani, Tri Murti Andayani, I Dewa Putu Pramantara S</i>	83-89
Evaluasi Kesesuaian antara Perencanaan dan Realisasi Penerimaan Obat di Puskesmas Rawat Inap Se-Kabupaten Sleman Tahun 2008-2010 <i>Arinda Silvana, Lukman Hakim, Satibi</i>	90-94
Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di Apotek X (Studi Pada Bulan November 2011) <i>Enggar Anitawati, Achmad Fudholi, Sumarni</i>	95-101
Evaluasi Pengelolaan Obat di Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap Tahun 2008, 2009 dan 2010 <i>Tiekha Kencanasari, Achmad Fudholi, Satibi</i>	102-107
Perbandingan Komputerisasi dan Non Komputerisasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Apotek X dan Apotek Y di Purwokerto <i>Lingga Ikaditya, Hari Kusnanto, Tri Murti Andayani</i>	108-112
Kajian Penggunaan Obat Bahan Alam pada Pasien Usia Lanjut di Poliklinik Geriatri RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Laksmi Maharani, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara</i>	113-118
Kajian Strategi Sistem Distribusi Obat Rawat Inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto <i>Niluh Puspita Dewi, Gunawan Pamudji, Aris Widiastuti</i>	119-126

ANALISIS PENGARUH KESADARAN AKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN RSUD SUPIORI - PAPUA

THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICES AWARENESS TOWARD EMPLOYEE'S MOTIVATION IN SUPIORI LOCAL PUBLIC HOSPITAL

Feranianty Harpina¹⁾, Djoko Wahyono²⁾, Edi Prasetyo Nugroho³⁾

1) Dinas Kesehatan Supiori, Papua

2) Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

3) Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Seluruh sistem pelayanan yang baik adalah dengan berorientasi kepada kepuasan pasien, disamping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk melakukan pelayanan yang baik diperlukan adanya motivasi yang didukung oleh kesadaran tentang pentingnya pelayanan prima. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat tingkat pengetahuan karyawan tentang layanan prima, melihat hubungan tingkat pengetahuan karyawan akan layanan prima dengan tingkat kesadaran akan layanan prima, dan untuk melihat bagaimana pengaruh kesadaran akan layanan prima terhadap motivasi kerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Supiori.

Subyek penelitian ini sebanyak 37 orang yang merupakan karyawan tetap RSUD Supiori, kemudian dianalisis menggunakan analisis *visual binning* program *SPSS 17 for windows* untuk melihat tingkat pengetahuan karyawan tentang layanan prima, metode analisis korelasi untuk melihat hubungan tingkat pengetahuan karyawan akan layanan prima dengan tingkat kesadaran akan layanan prima, dan metode analisis regresi untuk melihat bagaimana pengaruh kesadaran akan layanan prima terhadap motivasi kerja karyawan RSUD Supiori menggunakan program *SPSS 17 for windows*.

Hasil menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan responden yang dikategorikan baik sebanyak 59,5% dan sebanyak 40,5% dikategorikan tidak baik. Pengetahuan tentang pelayanan prima dengan tingkat kesadaran akan pelayanan prima berkorelasi positif dengan r hitung sebesar 0,692. Pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi kerja pada karyawan di RSUD Supiori sebesar 12,7% dengan persamaan regresi $Y = 12,943 + 0,324 X$.

Kata Kunci : Pelayanan prima, motivasi kerja

ABSTRACT

The overall good service system is by patient satisfaction-oriented system, besides the hospital facility aspects, the role of doctors, paramedical and non medical is very important as they will determine the perception of performance and perceived performance of the services provided patients. Asking a good service needs motivation supported by awareness on the importance of excellent service. The study was done in order to see the level of employee knowledge about the excellent service, looking at the relationship of employee knowledge level for the excellent service with the awareness level for excellent level, and to see how the influence of awareness of excellent service to the employee working motivation in Supiori Local Public Hospital.

The subjects for this research consists of 37 permanent employee of Supiori Local Public Hospital, then analyzed using *visual binning* of *SPSS 17 for windows* program to see the employee knowledge level on the excellent service, the method of correlation analysis to see the correlation of employees knowledge level for the excellent service, and regression analysis method to see how the influence of awareness for excellent service by the employee to the Supiori Local Public Hospital using *SPSS 17 for windows*.

The results showed that the respondents' knowledge level classified as good one are 59.5% and 40.5% were considered not good. Knowledge of excellent service with awareness level for excellent service correlate with r -count of 0.692. The awareness effect of the excellent service to the working motivation by the employees in Supiori Local Public Hospital is 12.7% with the regression equation $Y = 12.943 + 0.324 X$.

Keywords : Excellent service, work motivation

PENDAHULUAN

Seluruh sistem pelayanan yang baik adalah dengan berorientasi kepada kepuasan pasien, disamping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedic dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsidan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu usaha pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien dalam kegiatan pelayanan dirumah sakit dapat dilakukan melalui pelayanan prima.

Konsep pelayanan prima merupakan konsep pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada pelanggan. Perbedaan konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima terletak pada keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan (Barata, 2006).

Pelayanan prima pada karyawan rumah sakit dapat diartikan sebagai pelayanan optimal yang diberikan kepada pasien dan keluarganya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dan keluarganya sehingga memperoleh kepuasan dan memiliki kepercayaan pada rumah sakit. Pelayanan merupakan sebuah aktifitas untuk menciptakan nilai dan keuntungan untuk pelanggan pada sebuah kesempatan dengan melakukan suatu perubahan yang terencana (Lovelock dan Wirtz, 2004).

Kinerja yang optimal yang dapat diberikan karyawan adalah kinerja yang diperoleh dengan adanya motivasi dari karyawan tersebut. Motivasi adalah keinginan yang ingin dicapai pada diri seseorang atau individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan - tindakan (Hasibuan, 1996). Dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Dalam memotivasi karyawan, manager harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi. Manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh kerana bekerja dengan orang-orang

yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat pengetahuan tentang layanan prima pada karyawan RSUD Supiori, mengetahui hubungan tingkat pengetahuan layanan prima dengan tingkat kesadaran layanan prima pada karyawan RSUD Supiori, dan mengetahui pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi kerja karyawan RSUD Supiori.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *Cross Sectional* untuk melihat bagaimana pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi kerja karyawan RSUD Supiori – Papua. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu karyawan tetap dan sudah bekerja minimal 1 tahun di RSUD Supiori yang berjumlah 37 orang. Alat ukur pada penelitian ini terdiri dari kuesioner pengetahuan pelayanan prima yang dibuat sendiri oleh peneliti, kuesioner kesadaran pelayanan prima yang diadaptasi dari kuesioner Prayogi (2009), kuesioner motivasi kerja yang diadaptasi dari kuesioner Sirait (2000).

Analisis menggunakan analisis *visual binning* program *SPSS 17 for windows* untuk melihat tingkat pengetahuan karyawan tentang layanan prima, metode analisis korelasi untuk melihat hubungan tingkat pengetahuan karyawan akan layanan prima dengan tingkat kesadaran akan layanan prima, dan metode analisis regresi untuk melihat bagaimana pengaruh kesadaran akan layanan prima terhadap motivasi kerja karyawan RSUD Supiori menggunakan program *SPSS 17 for windows*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji validitas kuesioner

Validitas kuesioner diujicobakan kepada 20 karyawan di RSUD Supiori. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 17 for windows*. Untuk jumlah sampel (n) 20 dengan taraf signifikansi 5%, nilai r tabel sebesar 0,444. Hasil uji validitas kuesioner pengetahuan layanan prima menunjukkan terdapat 2 item yang tidak valid yaitu item nomor 1 dan 9. Jumlah item yang valid dari alat ukur tingkat pengetahuan

tentang layanan prima adalah 8 item. Hasil uji validitas alat ukur tingkat kesadaran layanan prima menunjukkan terdapat 3 item yang tidak valid yaitu pada item nomor 1, 6, dan 7. Jumlah item yang valid dari alat ukur tingkat kesadaran layanan prima berjumlah 8 item. Hasil uji validitas variabel motivasi kerja menunjukkan ada 3 item yang tidak valid yaitu item nomor 2, 4, dan 9. Jumlah item yang valid dari alat ukur variabel motivasi kerja berjumlah 7 item.

Uji realibilitas kuesioner

Hasil perhitungan realibilitas 20 responden menunjukkan bahwa alat ukur pengetahuan tentang layanan prima menunjukkan nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,789 yang berarti bahwa alat ukur tersebut dapat diterima, untuk alat ukur variabel tingkat kesadaran layanan prima menunjukkan nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,834 yang berarti bahwa alat ukur tersebut mempunyai realibilitas yang baik, dan untuk alat ukur variabel motivasi kerja menunjukkan nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,786 yang berarti bahwa alat ukur tersebut dapat diterima.

Karakteristik responden

Menurut jenis kelamin

Pada penelitian ini menunjukkan deskripsi menurut jenis kelamin responden penelitian ini, Dari jumlah total responden 37 orang terdiri dari responden wanita sebanyak 22 orang (59,46%) dan responden pria dengan jumlah 15 orang (40,54%).

Menurut usia

Menurut usia, responden yang berusia antara 20 tahun hingga 30 tahun sebanyak 24 orang (64,86%), responden yang berusia antara 31 tahun hingga 40 tahun sebanyak 11 orang (29,73%), responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 2 orang (5,41%).

Menurut masa kerja

Berdasarkan lama kerja, responden dengan lama kerja 1 tahun sampai 2 tahun sebanyak 13 orang (35,14%), responden dengan lama kerja 3 tahun sampai 4 tahun sebanyak 13 orang (35,14%), responden dengan lama kerja 5 tahun sampai 6 tahun sebanyak 11 orang (29,73%).

Menurut tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 13 orang (35,14%), responden dengan tingkat pendidikan D1 sebanyak 2 orang (5,41%), responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 11 orang (29,73%), responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 11 orang (29,73%).

Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dengan bidang pekerjaan dokter sebanyak 5 orang (13,51%), apoteker sebanyak 2 orang (5,41%), perawat sebanyak 15 orang (40,54%), karyawan sebanyak 15 orang (40,54%).

Deskripsi variabel

Deskripsi variabel penelitian merupakan deskripsi perolehan data tentang variabel tingkat kesadaran pelayanan prima (X), motivasi kerja karyawan (Y).

Dalam penelitian ini pengukuran variabel tingkat kesadaran pelayanan prima terlebih dulu diukur pengetahuan karyawan tentang layanan prima. Pengetahuan tentang pelayanan prima karyawan RSUD Supiori diuji melalui kuesioner yang terdiri dari 8 item pertanyaan dengan skor tertinggi adalah 32 sehingga skor kriterium 1184 untuk sampel penelitian berjumlah 37 orang. Jumlah skor kuesioner pengetahuan tentang layanan prima adalah 964, sehingga diperoleh tingkat pengetahuan karyawan RSUD Supiori tentang layanan prima sebesar 81,41%. Variabel tingkat kesadaran layanan prima ini terdiri dari 8 item pertanyaan dengan skor tertinggi adalah 32 sehingga skor kriterium adalah 1184. Pada penelitian ini didapatkan jumlah skor variabel kesadaran pelayanan prima karyawan sebesar 953, sehingga diperoleh tingkat kesadaran pelayanan prima pada karyawan RSUD supiori sebesar 80,49 %, maka dapat dikatakan tingkat kesadaran pelayanan prima pada karyawan adalah baik.

Variabel motivasi kerja karyawan di RSUD Supiori ini terdiri dari 7 item pertanyaan dengan skor tertinggi adalah 28 sehingga skor kriterium adalah 1036 untuk sampel penelitian berjumlah

37 orang. Pada penelitian ini didapatkan jumlah skor variabel motivasi kerja karyawan sebesar 788, sehingga diperoleh tingkat motivasi kerja karyawan RSUD Supiori sebesar 76,06%.

Analisis Penelitian

Analisis Karyawan RSUD Supiori Memiliki Pengetahuan yang Cukup Tentang Pelayanan Prima

Tingkat pengetahuan tentang pelayanan prima pada karyawan RSUD Supiori ditunjukkan dengan hasil uji analisis pada tabel I :

Tabel I. Data Statistik Tingkat Pengetahuan layanan prima pada Karyawan

Tingkat Pengetahuan	Persentase
Baik	59,5 %
Tidak baik	40,5%

Dari hasil analisis diperoleh tingkat pengetahuan responden yang dikategorikan baik sebanyak 59,5 % dan kategori tingkat pengetahuan responden yang tidak baik sebanyak 40,5% dari jumlah responden 37 orang. Maka dapat dikatakan sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan prima.

Analisis Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan layanan Prima dengan Tingkat Kesadaran Layanan Prima Pada Karyawan di RSUD Supiori

Hubungan antara tingkat pengetahuan layanan prima dengan tingkat kesadaran layanan prima pada karyawan RSUD Supiori diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,692. Korelasi antara variabel pengetahuan layanan prima dengan kesadaran akan layanan prima karyawan bernilai positif berarti hubungan tersebut searah. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai tingkat pengetahuan tinggi, maka nilai tingkat kesadaran juga akan tinggi pula. Hal tersebut menunjukkan hubungan antara tingkat pengetahuan layanan prima dengan tingkat kesadaran layanan prima sebesar 0,692 atau 69%. Tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ sebesar 0,05, maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan layanan prima dengan tingkat kesadaran layanan prima pada karyawan di RSUD Supiori dapat diterima.

Analisis Pengaruh Kesadaran akan Pelayanan Prima Terhadap Motivasi Kerja pada Karyawan di RSUD Supiori

Pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi kerja karyawan di RSUD Supiori ditunjukkan dengan hasil uji analisis yaitu R sebesar 0,357 yang berarti korelasi antara variabel kesadaran akan pelayanan prima dengan motivasi kerja karyawan adalah sebesar 0,357. R kuadrat atau koefisien determinasi sebesar 0,127 yang berarti bahwa variabel kesadaran akan pelayanan prima mempengaruhi motivasi kerja karyawan sebesar 12,7%.

Persamaan regresi $Y = 12,943 + 0,324X$ yang berarti apabila tingkat kesadaran layanan prima tidak mengalami perubahan atau konstan, maka tingkat motivasi karyawan sebesar 12,943 dan variabel kesadaran akan layanan prima mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan atau secara fungsional dapat dinyatakan jika kesadaran layanan prima meningkat sebesar satu satuan, maka tingkat motivasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,324 dengan menganggap variabel lain tetap.

Motivasi merupakan masalah kompleks dalam suatu organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap anggota organisasi berbeda satu dengan yang lainnya. Motivasi bersifat membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja, dari pengertian tersebut dapat mencerminkan bahwa dengan adanya motivasi yang kuat dari seorang karyawan dapat mendorong seseorang dalam melakukan pekerjaan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Tingkat pengetahuan tentang layanan prima pada karyawan RSUD Supiori secara statistik diperoleh tingkat pengetahuan karyawan sebanyak 59,5% dikategorikan baik dan sebanyak 40,5% dikategorikan tidak baik. Ada hubungan antara tingkat pengetahuan tentang layanan prima dengan tingkat kesadaran layanan prima pada karyawan di RSUD Supiori, ditunjukkan dengan hasil uji statistik dimana diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,692 lebih besar dari r tabel (0,325) serta taraf signifikansinya (0,000)

lebih kecil dari 0,05% yang menyatakan ada hubungan positif antara tingkat pengetahuan dan tingkat kesadaran layanan prima. Kesadaran akan pelayanan prima karyawan RSUD Supiori berpengaruh positif dan signifikan (*sig.* = 0,03) terhadap motivasi kerja karyawan RSUD Supiori sebesar 12,7%.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, A.A., 2006, *Dasar-dasar pelayanan prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Hasibuan, 1996, *Organisasi dan Motivasi*, BumiAksara, Jakarta.

Lovelock, C., &Wirtz, J., 2004, *Service marketing: People, technology, strategy*. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Prayogi, P., 2009, Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Perawat Terhadap Kepuasan Pasien, *Tesis (Diterbitkan)*, Program Studi S2 Magister Psikologi, Pascasarjana UGM, Yogyakarta.

Sirait, E.S., 2000, Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Motivasi Kerja Karyawan di Rumah Sakit Daerah Porsea, *Tesis (Diterbitkan)*, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana UGM, Yogyakarta.