

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang sekarang berdiri di Jl. KH.Mas Mansyur No. 180-182 Surabaya menyimpan catatan sejarah sendiri dalam perkembangannya. Tapak-tapak sejarah tersebut memiliki nilai tersendiri karena melibatkan tokoh-tokoh baik dari Muhammadiyah maupun tokoh-tokoh nasional. Sejarah yang sangat bermakna tersebut yang merupakan cikal bakal berdirinya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya seperti sekarang ini.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya berawal dari sebuah P.K.U (Penolong Kesengsaraan Umum) Muhammadiyah urusan masyarakat (Balai Kesehatan), yang pada Ahad pagi resmi dibuka di Jl. Sidodadi No.57 pada tanggal 14 September 1924. Pada peresmian itu hadir Pengurus Besar Muhammadiyah antara lain : K.H. Syudja' dan H. Hadhikusumo dan juga dihadiri Direktur C.B.Z Simpang dr. Tamm. Turut hadir dr. Soetomo dan K.H. Mas Mansyur selaku tuan rumah. Di dalam sambutan pidato yang disampaikan oleh dr. Soetomo, beliau dan kawan-kawannya menyatakan kesanggupan untuk memberikan bantuan tenaga kepada PKU Muhammadiyah dalam hal ini Balai Kesehatan dengan sukarela. Dokter-dokter tersebut antara lain : dr. Soetopo, dr. Sardjono, dr.

Heerdjan, dr. Soewarno, dr. Soeratman, dr. Soehardjo, dr. Soerjatin, dr. Soekardi, dr. Irsan, dr. Muwaladi, dr. Saleh, dr. Djojohusodo, dr. J.W. Grootings, dr. Aziz, dr. P.H.F. Neynhoff, dr. A.J.F. Tilung dan dr. Rabain. Para dokter tersebut memberikan bantuan tenaga menurut giliran waktu dan keahliannya. Kemudian dr. Soedjono-lah yang sehari-harinya menjadi dokter tetap di PKU Muhammadiyah sesuai kesepakatan para dokter tersebut.

Tidak berselang lama setelah pembukaan klinik PKU Muhammadiyah, kira-kira 31/2 bulan setelah berdiri, PKU Muhammadiyah telah memberikan pertolongan pengobatan kira-kira 3.975 orang pasien. Kemudian pada tahun 1925, P.K.U Muhammadiyah pindah ke gedung yang agak luas di Jl. Karang tembok (Pegirian). Setelah menempati gedung barunya tersebut, PKU Muhammadiyah mendapat kunjungan dari G.G. (Gouverneur Generaal) Limberg V. Sterium. Pada masa itu, Hizbul Wathan yang merupakan organisasi Muhammadiyah menjadi tulang punggung bagi PKU Muhammadiyah dalam mencari dana juga memberikan pertolongan pertama.

Pada tahun 1929/1930 P.K.U Muhammadiyah pindah lagi ke Jl. Kyai Haji Mas Mansyur No. 180-182, gedung yang ditempati sampai sekarang ini. Sebelumnya PKU sempat bertempat sementara di Ampel Maghfur. Sejak saat itu pimpinan Balai Kesehatan Muhammadiyah

berpindah tangan kepada dr. Muh. Soewandhie. Kemajuan yang dialami PKU Muhammadiyah semakin meningkat sehingga dapat membuka cabang di Jl. Wonorejo dan di Jl. Dinoyo, yang pimpinannya diserahkan kepada Dr. Kasjmir Harahap.

Cabang yang berada di Jl. Konstruksi (Kali Sosok) dipimpin oleh Dr. Utoro yang kemudian diganti oleh Dr. Soedarso P.K.U Muhammadiyah sempat vakum karena pengurusnya ditangkap dan ditawan oleh penjajah. Setelah keluar dari tawanan, pengurusnya mengabdikan diri lagi di Poliklinik Muhammadiyah. Sejak saat itulah P.K.U Muhammadiyah mulai aktif kembali dan diresmikan pembukaannya pada tanggal 1 Nopember 1949. Pada tahun 1980 antara Pimpinan Muhammadiyah dan pemilik rumah ada kesempatan bahwa rumah tersebut dihibahkan ke Muhammadiyah. Pada tanggal 21 Februari 1982 rumah beserta tanah dikuasakan ke Pimpinan Muhammadiyah Cabang Semampir untuk diproses kepastian hukumnya (sertifikat) melalui Program Prona. Pada tanggal 27 Juni 1985 terbitlah sertifikat hak milik Muhammadiyah dan masih tetap berlaku sampai sekarang. Pada era sampai dengan tahun 2002 pelayanan yang diberikan di PKU Muhammadiyah adalah pelayanan Poli Umum, Poli KIA, dan Rumah Besalin.

Seiring dengan perkembangan, maka pada tahun 2002 dimulailah era baru dalam sejarah PKU Muhammadiyah Surabaya, yaitu pada tanggal

19 Agustus 2002 resmi menjadi sebuah Rumah Sakit Umum. Pembangunan fisiknya sendiri dimulai sejak 27 September 2001 sampai dengan 28 Februari 2002, yaitu dengan dibangunnya gedung A. Kemudian pada tanggal 14 Maret 2002, Walikota Surabaya Bp. Bambang D.H meresmikan Gedung Baru Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya. Pembangunan fisik kemudian berlanjut dengan dibangunnya Gedung B dan C pada tanggal 1 Januari 2004 sampai dengan 31 Maret 2005.

Pada tanggal 5 Desember 2012 nama Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Sedangkan kepemimpinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya saat ini dipegang oleh dr. Achmad Aziz. Rumah Sakit Umum Rumah Sakit Muhammadiyah memiliki salah satu tujuan yaitu memberikan pelayanan kepada pasien secara islami dengan didukung sumber daya insani yang profesional serta peralatan yang memadai. Rumah Sakit ini ingin tetap *eksis* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tetap diakui keberadaannya dalam era pembangunan kesehatan saat ini dengan tidak meninggalkan segi kualitas dan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **2. Visi, Misi, Motto, dan Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya**

Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya mempunyai visi, misi, motto dan tujuan sebagai berikut:

**a. Visi**

Terwujudnya rumah sakit yang bermutu dan islami.

**b. Misi**

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.
- b) Melaksanakan dakwah melalui layanan kesehatan yang islami.
- c) Meningkatkan kualitas sumberdaya insani.

**c. Motto**

Resik, Sopan, Mumpuni, Simpatik.

**d. Tujuan**

- 1) Menjadikan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya sebagai rumah sakit rujukan.
- 2) Memberikan pelayanan kepada pasien secara Islami dengan didukung Sumber Daya Insani yang profesional serta peralatan yang memadai.

**3. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya****a. Sarana Fisik**

Sarana fisik Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya yang beralamat di Jl.KH.Mansyur No. 180-182 mempunyai luas lahan 1108 m<sup>2</sup>. Diatas lahan ini dibangun sarana dan prasarana Rumah Sakit dengantotal luas bangunan 2176 m<sup>2</sup>.

## b. Tenaga Kerja

**Tabel 4.1 Tenaga Kerja Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya**

| No. | Bagian                | Pria | Wanita | Jumlah |
|-----|-----------------------|------|--------|--------|
| 1.  | Direksi               | 1    | -      | 1      |
| 2.  | Dokter Umum           | 2    | 5      | 7      |
| 3.  | Dokter Gigi           | -    | 1      | 1      |
| 4.  | Apoteker              | -    | 2      | 2      |
| 5.  | Dokter Spesialis :    |      |        |        |
|     | - Kandungan           | 1    | 2      | 3      |
|     | - Anak                | 2    |        | 2      |
|     | - Bedah               | 1    | -      | 1      |
|     | - Interna             | 1    | -      | 1      |
|     | - Mata                | -    | 1      | 1      |
|     | - Anestesi            | 1    | -      | 1      |
| 6.  | Perawat               | 11   | 21     | 32     |
| 7.  | Bidan                 | -    | 23     | 23     |
| 8.  | Paramedis Non Perawat | 2    | 20     | 22     |
| 9.  | Non Medis             | 14   | 12     | 26     |
|     | Jumlah                | 37   | 86     | 123    |

#### **4. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya**

##### **a. Jenis Pelayanan**

Beberapa pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya sebagai berikut: 1) Pelayanan 24 jam yaitu UGD, persalinan, dan kamar obat. 2) Pelayanan rawat jalan yaitu poli umum, poli KIA, poli KIA anak, poli gigi, poli fisioterapi, dan poli spesialis. 3) Pelayanan rawat inap 51 tempat tidur yaitu rawat inap umum kapasitas 19 tempat tidur, rawat inap bersalin kapasitas 28 tempat tidur dan ICU kapasitas 4 tempat tidur. 4) Poli Spesialis yaitu kebidanan dan kandungan, penyakit anak, penyakit dalam, bedah umum, mata, paru dan syaraf.

##### **b. Kelas Kamar dan Fasilitas**

Beberapa kelas kamar dan fasilitas Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya sebagai berikut: 1) Kelas VIP dan fasilitas yaitu sofa penunggu, TV 21 dan rak, AC IPK, wastafel, kamar mandi dalam, 1 tempat tidur elektrik, 1 ruangan untuk 1 pasien, 1 tempat tidur penunggu, dan lemari pakaian. 2) Kamar Kelas I dan fasilitas yaitu 1 ruangan untuk 2 pasien dengan tirai pemisah, 2 kursi tamu, 2 lemari pakaian, TV 14 dan rak, AC IPK, dan kamar mandi dalam. 3) Kamar Kelas II dan fasilitas yaitu TV 14 dan rak, AC IPK, kamar mandi dalam, 3 lemari pakaian, 3 kursi penunggu dan 1

ruangan untuk 3 pasien. 4) Kamar Kelas III dan fasilitas yaitu: 1 kipas angin, 5 kursi penunggu, kamar mandi luar, 5 lemari pakaian, dan 1 ruangan untuk 5 pasien. 5) Pelayanan Kamar Operasi dan fasilitas yaitu pelayanan 24 jam dan tersedia 1 kamar operasi. 6) Pelayanan kamar bersalin yaitu pelayanan 24 jam dan tersedia 1 kamar bersalin dengan 6 tempat tidur. 7) ICU yaitu pelayanan 24 jam dan tersedia 1 kamar ICU. 8) Perinatologi yaitu pelayanan 24 jam, tersedia 1 kamar dengan 4 tempat tidur, dan untuk pelayanan bayi sakit. 9) Radiologi yaitu pelayanan 24 jam dan tersedia 1 unit radiologi. 10) Instalasi farmasi yaitu kamar obat (apotik) 24 jam dan logistik obat. 11) laboratorium yaitu pelayanan 24 jam. 12) Ambulance yaitu pelayanan 24 jam. 13) unit gizi.

## **5. Struktur Organisasi dan Job Diskripsi**

### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya adalah struktur organisasi fungsional, bentuk organisasi ini membagi tugas sesuai dengan keahliannya masing-masing. Semua pihak baik direktur maupun karyawan diharapkan memiliki potensi untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam kegiatannya. Seluruh karyawan bertanggung jawab kepada kepala bagiannya masing-masing, kepala bagian bertanggung jawab kepada Kepala



Bidang, dan Kepala Bidang bertanggung jawab kepada Direktur.

Adapun struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 4.1

**b. Job Diskripsi**

Analisis Jabatan Struktur di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya

**1) Direktur**

- a) Jabatan : Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.
- b) Bertanggung Jawab : Kepada Persyarikatan Muhammadiyah
  - 1) Atas terlaksanya kebijakan dan program pemerintah yang ditetapkan untuk rumah sakit swasta.
  - 2) Atas terlaksananya visi, misi, tujuan, dan fungsi Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya
  - 3) Atas terlaksananya kebijakan dan arahan dari MKKM PDM Surabaya dan PDM Surabaya
- c) Kewajiban
  - 1) Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen rumah sakit (perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi) secara terpadu, efisien, efektif dan kreatif yang diadakan sepenuhnya demi meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang terprogram, sehingga tercapainya visi, misi, dan tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.

- 2) Melaporkan tugas atau hasil kegiatan kepada persyarikatan Muhammadiyah.
- d) Wewenang
- 1) Memimpin, membina, mengawasi dan mengkoordinasi semua kegiatan atau fungsi Rumah Sakit sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
  - 2) Menilai prestasi kerja bawahan
  - 3) Menetapkan kebijaksanaan program dan tata laksana yang merupakan penjabaran dari tugas pokok.
- e) Membawahi
- 1) Kepala Bidang Medis
  - 2) Kepala Bidang Non Medis
  - 3) Kepala Seksi Tata Usaha
- 2) Kepala Bidang Non Medis**
- a) Jabatan : Kepala Bidang Umum dan Keuangan
  - b) Bertanggung jawab: Direksi Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya
  - c) Kewajiban
- 1) Memberikan masukan kepada Direktur dalam perumusan dan penetapan kebijaksanaan program rumah sakit dalam

kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam jajaran urusan yang dibawahinya.

- 2) Memberikan laporan secara periodik kepada atasan sesuai prosedur dan pedoman yang berlaku.
  - 3) Menjamin terlaksananya peraturan dan tatalaksana yang telah ditetapkan untuk seksi yang dibawahinya.
  - 4) Menjamin penyediaan dan pemanfaatan sumberdaya untuk seksi yang dibawahinya,
  - 5) Menjamin terlaksananya sistem informasi yang tepat waktu dan tepat guna tentang kegiatan-kegiatan di seksi yang dibawahinya untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan,
  - 6) Menjamin terlaksananya hubungan koordinatif dan kooperatif dengan semua staf yang terkait dengan seksi yang dibawahinya,
  - 7) Melaksanakan kewajiban-kewajiban lain yang diberikan oleh direktur sesuai dengan bidang tugasnya.
- d) Wewenang
- 1) Menetapkan rencana program beserta sistem dan prosedur pengawasan, pengendalian, dan koordinasinya,

- 2) Meminta data dan informasi kepada petugas terkait dengan administrasi dan keuangan,
  - 3) Memeriksa hasil-hasil kegiatan atau terlaksana sebagaimana yang telah digariskan oleh direktur,
  - 4) Memberikan arahan dan bimbingan kepada petugas yang terkait berkenaan dengan tatalaksana yang ditetapkan.
- e) Membawahi
- 1) Kepala seksi keuangan dan akuntansi
  - 2) Kepala seksi SDI
  - 3) Kepala Seksi Diklat
  - 4) Kepala Seksi Humas dan Pemasaran
  - 5) Kepala Seksi Rumah Tangga
- 3) Kepala Seksi Keuangan**
- a) Bertanggung jawab : Kepala Bidang Non Medis
  - b) Kewajiban :
    - 1) Membantu kepala bidang umum dan keuangan dalam perencanaan, pengawasan, evaluasi, dan koordinasi semua tugas dan kegiatan keuangan rumah sakit,
    - 2) Memberikan laporan secara periodic kepada kepala bidang administrasi dan keuangan,
  - c) Wewenang

- 1) Memimpin dan mengkoordinasikan semua kegiatan/ tugas yang berkaitan dengan seksinya,
- 2) Memberikan usulan rencana kepada atasan tentang tugas yang terkait dengan seksinya,
- 3) Meminta data atau informasi kepada seksi lain terkait dengan tugas atau laporan akuntansi.

**6. Produktifitas dari Rumahsakit Muhammadiyah Surabaya.**

- 1) Memberikan pelayanan 24 jam yaitu UGD dan para perawat lebih profesional dalam bidangnya dengan didukung pengalaman yang lebih lama.
- 2) Adanya pelayanan persalinan 24 jam didukung oleh para bidan yang lebih pengalaman.
- 3) Pelayanan obat disediakan apotik dengan dilayani oleh apoteker yang lebih berpengalaman.
- 4) Pelayanan dokter yang profesional dan sesuai dengan bidangnya.
- 5) Pelayanan 24 jam dan memberikan pelayanan maksimal bagi warga yang kurang mampu.
- 6) Melayani operasi dengan dilakukan para dokter yang mumpuni dibidangnya.

(Sumber data: sub bagian adminitrasi)

## **B. Paparan Data dan Temuan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu : (1) Pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya (2) Produktifitas kerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya (3) Peranan pelatihan pelayanan primadalam meningkatkan produktifitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya maka berikut ini dipaparkan data dari penulis sebagai berikut:

### **1. Pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya**

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yul Chaidir selaku Kepala Bidang Non Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 19 Agustus 2015, pukul 10.00 WIB, dituturkan bahwa

Bahwa di Rumah Sakit Muhammadiyah sudah melakukan pelatihan kerja setiap tahun dan kami melakukan roling sesuai jadwal kosong para karyawan, karena kami disini bergerak dibidang jasa maka kami melakukan roling untuk mengantisipasi adanya kekosongan saat menjaga rumah sakit baik karyawan medis maupun non medis, semua karyawan dikenakan jatah mengikuti pelatihan kerja untuk meningkatkan wawasan karyawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang sudah dilakukan oleh seluruh karyawan secara bergantian, untuk menjadikan karyawan mempunyai semangat kerja dan keterampilan yang berpengaruh pada instansi yang dijadikan tempat mereka bekerja.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku ketua bagian non medis tanggal 19 Agustus 2015, pukul 11.00 WIB,

Pelatihan kerja yang disediakan rumah sakit dapat memberikan pengembangan keterampilan bagi karyawan dan menambah

wawasan karyawan rumah sakit. Walaupun karyawan sering mendapatkan materi pelatihan diluar maupun didalam, pihak rumah sakit pun tetap melakukan kegiatan pelatihan kerja untuk karyawan dan diharapkan pelatihan yang diadakan bisa memberikan mereka semangat dalam bekerja.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima sangat mendukung berkembangnya pengetahuan karyawan dan keterampilan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Yul Kepala Bidang Non Medis Rumah sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 19 Agustus 2015, pukul, 14.00 dituturkan bahwa

“materi yang diberikan oleh trainer berupa materi kepribadian dan belajar mengenal pasien dengan cara senyum yang ikhlas dan melatih pembicaraan para karyawan sesuai standard yang diinginkan rumah sakit”

Menurut penuturan pak Yul Chaidir selaku pimpinan dari kepala bidang non medis tanggal 19 Agustus 2015, pukul 14.30 menuturkan bahwa”

“Karyawan non medis seperti satpam juga diberikan pengarahan oleh pemateri agar mereka bisa melakukan senyum dan sapa pada setiap pengunjung yang datang agar para pengunjung lebih senang apabila masuk rumah sakit, mereka juga dilatih untuk terampil dalam berpakaian yang rapi untuk mendukung pelayanan langsung.”

Seperti yang dituturkan Kepala Bidang Non Medis, menurut bapak Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12Februari 2016, pukul 09.30 WIB menuturkan bahwa.

“Materi yang diberikan adalah materi tentang kepribadian, mereka dilatih mulai dari cara berpenampilan yang sesuai standart dan juga diberikan materi public speking untuk mengajarkan mereka berani

berbicara dan berhadapan dengan pasien ataupun pengunjung yang datang ke rumah sakit, materi tentang melakukan senyum yang standart sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan.”

Dituturkan Kepala Bidang Non Medis, menurut bapak Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 09.40 WIB menuturkan bahwa.

“ Pelatihan pelayanan prima bisa memberikan wawasan baru bagi pegawai khususnya untuk karyawan non medis disamping bisa menambah wawasan karyawan. Karyawan resepsionis juga dilatih melakukan senyum sapa dan menyatukan telapak tangan pada saat ada pasien yang datang berkunjung maupun meminta informasi pada mereka, hal ini juga merupakan pelayanan langsung.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku ketua bagian non medis tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.00 WIB,

“materi yang diberikan inspirasi baru bagi karyawan yang mengikuti pelatihan pelayanan prima dengan mencontoh pelayanan rumah sakit yang lebih maju, karyawan diberikan materi public speaking untuk belajar bagaimana cara berbicara yang baik dan benar, dan juga diberikan materi tentang berbusana yang baik dan standart rumah sakit”.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku ketua bagian non medis tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.15 WIB,

“para karyawan sangat antusias sekali mengikuti pelatihan administrasi karena karyawan memerlukan pengetahuan baru. Pelatihan pelayanan prima ini diadakan pihak rumah sakit di hotel Green Kalimas, pelatihan dilakukan didalam ruangan yang berada dalam hotel yang telah disediakan panitia, didalamnya ada peralatan yang mendukung seperti LCD dan proyektor dan juga speaker sebagai alat pendukung”.



Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan ternyata para karyawan memang sangat antusias sekali dengan adanya pelatihan pelayanan prima

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan pelayanan prima sangat penting bagi pemicu semangat karyawan dalam peningkatan produktivitas karyawan rumah sakit.

## **2. Produktifitas kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.**

Produktivitas dalam dunia kerja sangat diperlukan karena produk dari sebuah usaha baik jasa maupun barang sangat menjadi penting baik dalam kualitas perusahaan maupun instansi.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni Kepala Bidang Diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 20 Agustus 2015, pukul 11.00 WIB dituturkan bahwa.

“karyawan resepsionis juga sudah melakukan tugasnya dalam memberikan informasi bagi pengunjung dengan cepat saat mereka membutuhkan, mereka juga melakukan salam senyum sapa pada pengunjung yang datang. Karyawan yang bertugas sebagai satpam juga melakukan tugasnya dengan baik seperti mereka melakukan kontroling setiap jam untuk memantau keadaan sekitar dan mereka juga memberikan peringatan kepada pengunjung untuk meninggalkan kamar pasien jika jam berkunjung sudah habis. Mereka melakukan tugas dengan cepat dan tepat agar kondisi rumah sakit lebih aman.

Seperti yang dituturkan Kepala Bidang Diklat, menurut Ibu Sri Wahyuni di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 13.45 WIB menuturkan

“produktifitas juga ditunjukkan oleh karyawan bagian pembayaran mereka melayani keluarga pasien dalam hal pembayaran dengan cermat dan tepat untuk menghindari kesalahan perhitungan dan pencatatan dalam hal pembayaran, mereka setelah melakukan tugasnya lalu merekap pembayaran dan mengirim file kepada bagian administrasi dengan lewat email dan juga berkas secara langsung.”

Berdasarkan wawancara dari Kepala Bidang Diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 20 Agustus 2015, pukul 14.00 WIB dituturkan bahwa

“Respon para karyawan administrasi juga lebih cepat dalam masalah pelaporan keuangan, mereka saling berkoordinasi antara para karyawan sehingga bisa memerikan laporan keuangan yang cepat sesuai dengan waktu yang diharapkan rumah sakit”.

Seperti yang dituturkan Kepala Bidang Diklat, menurut Ibu Sri Wahyuni di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 14.00 WIB menuturkan

“Karyawan apoteker juga sudah memenuhi standard yang diharapkan rumah sakit, mereka melayani sesuai dengan prosedur mulai dari dokter memberikan resep kepada pasien kemudian dibawah resep itu kepada bagian apoteker kemudian karyawan memberikan obat sesuai pesanan yang dituliskan dokter”.

Seperti yang dituturkan pemateri, Ibu dr. Lita di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 15.00 WIB menuturkan

“ saya sebagai dokter juga sangat terbantu dengan adanya perawat yang kompeten yang bisa membantu saya dalam pengecekan para pasien, disamping itu apoteker juga sangat siap apabila resep yang saya buat bisa dilayani dengan benar dan tepat”.

Seperti yang dituturkan pemateri, Ibu dr. Lita di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 15.30 WIB menuturkan

“ semua karyawan disini sangat kompeten dalam hal pelayanan yang diberikan kepada para pasien, mereka memberikan salam senyum dan sapa pada setiap pengunjung yang datang”.

Seperti yang dituturkan Kepala Bidang non medis, menurut Bpk Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.00 WIB menuturkan

“karyawan melakukan pelayanan prima dalam bekerja seperti menyapa pengunjung dengan senyum saat mereka memasuki kawasan rumah sakit, karyawan non medis juga demikian mereka mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu saat membuat laporan yang diperlukan rumah sakit.

Kepala Bidang Diklat, menurut Bpk Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.15 WIB menuturkan

“karyawan bagian administrasi dan manajemen juga saling berkoordinasi dalam melakukan tugas mereka mengerjakan laporan sesuai dengan yang diinginkan oleh rumah sakit dan mengantisipasi setiap kesalahan dengan cara saling mengingatkan satu sama lain.

Kepala Bidang Diklat, menurut Bpk Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.15 WIB menuturkan

“karyawan bagian keuangan juga bisa membukukan laporan keuangan setiap bulan dan melaporkan kepada pimpinan tentang laba rumah sakit dan kerugian sesuai yang diharapkan dan mereka mengantisipasi kesalahan dalam perhitungan dengan cara mengaudit setiap hari.”

Dibawah ini ada contoh tabel absensi karyawan

Tabel 4.3  
Sampel absensi karyawan bulan Januari 2015

| Nama          | Jam masuk | Jam keluar | Jam masuk | Jam keluar |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| dr. Pratita   | 08.00     | 15.00      | 08.05     | 15.20      |
| Yul Chidir    | 08.00     | 15.00      | 07.58     | 15.05      |
| Budi Rochani  | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.20      |
| Sri Agustina  | 08.00     | 15.00      | 08.06     | 15.30      |
| Dwi Handayani | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.05      |

Tabel 4.4  
Sampel absensi karyawan bulan Februari 2015

| Nama          | Jam masuk | Jam keluar | Jam masuk | Jam keluar |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| dr. Pratita   | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.09      |
| Yul Chaidir   | 08.00     | 15.00      | 07.50     | 15.00      |
| Budi Rochani  | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.05      |
| Sri Agustina  | 08.00     | 15.00      | 08.08     | 15.10      |
| Dwi Handayani | 08.00     | 15.00      | 07.55     | 15.00      |

Tabel 4.5  
Sampel absensi karyawan bulan Maret 2015

| Nama          | Jam masuk | Jam keluar | Jam masuk | Jam keluar |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
| dr. Pratita   | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.10      |
| Yul Chaidir   | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.05      |
| Budi Rochani  | 08.00     | 15.00      | 08.05     | 15.00      |
| Sri Agustina  | 08.00     | 15.00      | 08.00     | 15.15      |
| Dwi Handayani | 08.00     | 15.00      | 07.40     | 15.00      |

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dampak dari pelatihan pelayanan prima yang diadakan bisa meningkatkan produktivitas karyawan. Terlihat dari table absensi beberapa karyawan yang masuk kerja sesuai dengan yang diharapkan.

### **3. Peranan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan produktifitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.**

Pelatihan kerja di Rumah Sakit sangat erat hubungannya dengan semangat para karyawan dan pelatihan kerja sangat penting untuk memicu semangat para karyawan. Hal ini seperti yang dituturkan Kepala Bidang Diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya bahwa tanggal 20 Agustus 2015.

“Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan mereka melakukan dengan cermat untuk menghindari kesalahan contohnya karyawan resepsionis mereka melakukan salam senyum sapa pada pengunjung yang datang dan juga mereka memberikan informasi yang dibutuhkan pada keluarga pasien jika membutuhkan bantuan saat mereka berkunjung, informasi diberikan dengan cepat dengan cara menggunakan fasilitas data base computer untuk mempersingkat waktu.”

Seperti yang dituturkan bapak Yul, menurut Ibu Sri Wahyuni selaku staf diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 14.45 WIB menuturkan

“Semua karyawan sudah melakukan tugas sesuai standart yang diinginkan rumah sakit ini contohnya karyawan satpam juga melakukan koordinasi dengan karyawan lain untuk menjaga keamanan dirumah sakit untuk mengantisipasi hal- hal yang tidak diinginkan mereka melakukan control setiap jam.”

Seperti yang dituturkan menurut Ibu Sri Wahyuni selaku staf diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 22 Agustus 2015, pukul 14.45 WIB menuturkan

“ karyawan sudah memiliki sikap yang sangat baik dalam menjalankan tugas pekerjaan setelah mengikuti beberapa materi pelatihan pelayanan prima yang diikuti karena materi pelayanan prima berhubungan langsung dengan karyawan yang bertugas

langsung dalam menghadapi pasien dan pengunjung, maka harus disiapkan tenaga yang siap.”

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku ketua bagian non medis tanggal 12 Februari 2016, pukul 11.30 WIB,

“karyawan menjadi bersemangat dalam bekerja setelah mengikuti pelatihan, mereka lebih termotivasi dengan adanya pelatihan yang memberikan pengetahuan baru.

Seperti yang dituturkan Kepala Bidang Non Medis, menurut bapak Yul di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 13.30 WIB menuturkan bahwa.

“setelah mereka mengikuti pelatihan pelayanan prima, maka rumah sakit mempunyai karyawan yang berkompeten untuk membantu percepatan kemajuan rumah sakit Muhammadiyah Surabaya, dan mereka bisa memberikan kontribusi bagi rumah sakit.”

Menurut karyawan bagian non medis Aida Kusuma Dewidi Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 12 Februari 2016, pukul 13.30 WIB menuturkan bahwa.

“setelah mengikuti pelatihan pelayanan prima saya sangat senang dan bersemangat dalam bekerja karena sikap dan kepribadian yang diajarkan dalam pelatihan sangat menginspirasi karena mereka dapat wawasan baru dalam menghadapi para pasien dan pengunjung agar mereka merasa puas datang kerumah sakit dengan pelayanan.”

Maksud dari penuturan diatas adalah dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima karyawan bisa mendapatkan ilmu dan wawasan baru. Hubungan antara pelatihan pelayanan prima dan produktivitas terletak pada semangat kerja para karyawan dalam melakukan tugas yang dikerjakan setiap hari.

### C. Pembahasan

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah diungkap dimuka, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut:

Pada pelatihan pelayanan prima yang diikuti karyawan memberikan ilmu baru bagi karyawan. Adanya pelatihan bisa menambah pengalaman baru bagi karyawan yang baru maupun karyawan yang lama. Pelatihan yang diadakan bersifat pelayanan langsung yang mengarah pada sikap kepribadian yang bisa meningkatkan kemajuan rumah sakit. Karyawan diajarkan materi public speaking dan materi kepribadian agar mereka bisa memperbaiki diri dan berpenampilan sesuai standart yang diharapkan rumah sakit. Karyawan dilatih didalam ruangan dan diikuti beberapa karyawan dengan jumlah peserta yang telah ditentukan dalam kelas. Karyawan bisa belajar hal baru ditempat pelatihan baik mengenal teman baru dari beda posisi maupun tempat kerja yang lain. Rumah Sakit Muhammadiyah sendiri mewajibkan karyawan untuk mengikuti pelatihan kerja yang diadakan didalam Rumah Sakit maupun di luar Rumah Sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah sering menugaskan beberapa karyawannya untuk mengikuti pelatihan kerja diluar dan memberikan mereka kesempatan untuk berkarya sesuai dengan bidang masing-masing. Pelatihan pelayanan prima sendiri lebih menekankan pada pengembangan karyawan dalam kepribadian dalam melayani pasien secara langsung. Untuk mendapatkan karyawan yang unggul dibutuhkan kerja keras yang terus

menyaring bakat setiap karyawan dan tugas pimpinan bidang diklat yang mendisain sedemikian rupa pelatihan yang menarik untuk diikuti oleh karyawan.

Produktifitas karyawan bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien karena karyawanlah motor penggerak instansi rumah sakit oleh karena itu diperlukan pengetahuan dan keterampilan maksimal dalam melakukan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Karyawan resepsionis melakukan salam senyum sapa dan memberikan informasi pada pengunjung jika memerlukan informasi, karyawan satpam juga melakukan salam senyum sapa pada setiap pengunjung yang datang mereka berkeliling untuk mengontrol setiap dua jam sekali untuk melihat kondisi rumah sakit untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Karyawan administrasi melakukan pekerjaan dengan tepat sesuai yang diminta pihak rumah sakit dalam menyiapkan laporan keuangan. Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan bidang masing-masing disertai loyalitas karyawan dan memberikan sumbangsih tersendiri bagi instansi tempat bekerja sehingga rumah sakit bisa lebih maju.

Karyawan melakukan pekerjaan sesuai SOP yang dibuat oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Karena SOP sendiri adalah system yang berjalan tanpa adanya pimpinan pun karyawan tetap beradapada jalur yang ditetapkan oleh rumah sakit. Standart operasional prosedur sendiri dibuat untuk memberikan ketepatan waktu dalam bekerja.



Produktivitas kerja bisa dilihat dari keterampilan karyawan dalam melayani pasien dan melakukan pelayanan yang maksimal sangat bergantung pada karyawan sendiri dalam melakukan pekerjaan. Apabila karyawan lemah dalam melakukan tugas maka akan terjadi produktivitas yang menurun. Pelatihan pelayanan prima sendiri sangat berguna bagi karyawan untuk menambah wawasan dan keterampilan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat dilihat bahwaperanan pelatihan pelayanan prima dapat dilihat dari meningkatnya semangat karyawan dalam bekerja. Untuk memicu semangat karyawan maka dibutuhkan pelatihan yang membuat karyawan semakin kompeten. Pelatihan pelayanan prima bisa diikuti semua lapisan karyawan baik karyawan tetap maupu karyawan baru.

Karyawan yang bertugas menghadapi pasien dan pengunjung langsung seperti resepsionis dan satpam, mereka disiapkan untuk dapat melayani pengunjung yang datang dengan penuh keramahan. Pelayanan yang baik harus mereka tunjukan demi menjaga pasien dan pengunjung merasa senang. Rumah sakit sendiri adalah produk jasa yang memberikan pelayanan bagi pasien, maka karyawan sendiri butuh semangat dan ilmu baru untuk tetap aktif dalam pekerjaan yang dihadapi. Pelatihan pelayanan prima sangat erat hubunganya dengan semangat para karyawan, semangat bisa dimunculkan dengan mengikuti pelatihan. Rumah sakit Muhammadiyah tempat kami meneliti melihat bahwa ternyata masih banyak kekurangan baik dari segi manajemen

maupun ketelitian dan pelayanan. Untuk itu dapat kita simpulkan pelatihan pelayanan prima sangat penting bagi karyawan.

#### **D. Proposisi**

Jika pelatihan dilakukan secara terstruktur maka karyawan mendapatkan tambahan ilmu baru yang lebih update dan memberikan semangat dan wawasan baru untuk menjalankan aktivitas pekerjaan masa sekarang dan akan datang. Pelatihan pelayanan prima memang dapat meningkatkan produktifitas karyawan akan tetapi perlu adanya cara yang lain untuk bisa meningkatkan produktifitas dirumah sakit Muhammadiyah Surabaya. Semoga para peneliti yang tertarik dengan penelitian tentang pelatihan bisa mengembangkan ilmu dibidang sumber daya manusia dengan melakukan penelitian lagi dan menjadi referensi ilmu pengetahuan baru.