

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS MOTIVASI KERJA PEGAWAI BIDANG
PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA)
ZAINAB PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**YUTNA NST
NPM : 167210634**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Yutna Nst
NPM : 167210634
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam penelitian skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 10 November 2020

Turut Menyetujui

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua

Pembimbing

Arief Rifa'i Harahap, S.Sos.,M.Si.

Ema Fitri Lubis, S.Sos.,M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Yutna Nst
NPM : 167210634
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan anak Zainab Pekanbaru.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 10 November 2020

An. Tim Penguji

Ketua



Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.

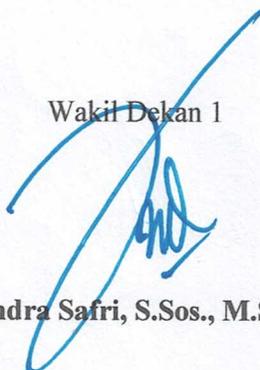
Sekretaris



Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan 1



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Anggota



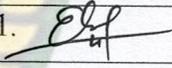
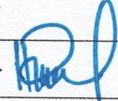
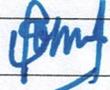
Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 872/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 23 September 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 24 September jam 09.00-10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Yutna Nst
NPM : 167210634
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **“Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Zainab Pekanbaru.”**
Nilai Ujian : Angka : ” 83 ” ; Huruf : ” A- ”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Emma Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Afrizal, SE., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 24 September 2020
An. Dekan,



Indra Safrin, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 872/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 344/UIR/KPTS/2015 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 258/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Yutna Nst
N P M	: 167210634
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: “Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Zainab Pekanbaru.”

1. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 September 2020
Dekan

Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si
NPK 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Jurusan ADM Bisnis.....
4. Arsip -----sk.penguji

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yutna Nst
NPM : 167210634
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah

Pekanbaru, 10 November 2020

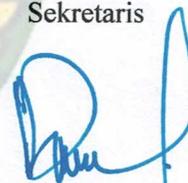
An. Tim Penguji

Ketua



Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.

Sekretaris

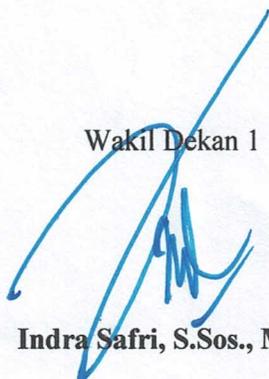


Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Ketua



Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'Alamin puji dan syukur atas nikmat yang Allah berikan, betapa dahsyatnya cinta Allah kepada saya yang bergelimang dosa, namun cinta dan nikmatnya tiada henti. Allah kirimkan dua malaikat baik hati yang tidak pernah berhenti meminta doa-doa terbaiknya untuk saya, mendukung semua keputusan saya dan memfasilitasi semua yang menjadi kebutuhan saya, mencurahkan rasa cinta dan mungkin tidak akan pernah bisa saya balas dengan apapun. Terimakasih yang tak terhingga untuk Ayahanda **Ucok Newar** dan Ibunda **Idarma** serta adik yang tersayang **Sodikin Afandi**, ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu serta adik, sebagai langkah awal dari pencapaian mimpi-mimpi saya. Pencapaian ini belum seberapa besar dari apa yang telah ayah dan ibu beri, setidaknya dapat sedikit mengukir senyum bahagia di wajah ayah dan ibu untuk saat ini.*

Terimakasih untuk Universitas Islam Riau telah sudi menerima saya menjadi bagian dari kampus ini, tempat menimba ilmu dan mengukir cerita sejarah pencapaian gelar sarjana. Teruntuk seluruh dosen, terkhusus dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Administrasi Bisnis Universitas Islam Riau terimakasih untuk ilmu yang bermanfaat yang diberikan setiap saat.

Teruntuk seluruh sahabat, rekan, kerabat dan teman-teman di Universitas, diluar kampus dan dimana pun kamu semua berada, yang turut membantu saya dan memberikan dukungan baik secara materi maupun doa yang selalu di kirimkan kepada saya, terimakasih yang tak terhingga, saya doakan Allah balas kebaikan kamu semua serta Allah berikan kemudahan, rezeki yang berlimpah dan Allah hadiahkan syurga untuk kebaikan kamu semua. Amin allahuma amin.

(Yutna Nst, S.Ab).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin penulis mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru”**. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana sastra satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau beserta staf tatausaha Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Arief Rifa'i, S.Sos., M.Si. Selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si. Selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini, dan yang memberikan petunjuk dan saran.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan tatausaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Kepada pimpinan beserta karyawan rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Zainab Pekanbaru yang telah bersedia memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada ayahanda Ucok Newar dan ibunda Idarma beserta adik Sodikin Afandi yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dan dukungan moral dan material kepada penulis.

8. Kepada Desfy Farhandi, Desi Indriani Hsb, Ika Yulianti, S.E., Lindawati Saragih, S.Ab., Riana Feronika, Sasmiani, Yudha Fitra Anugrah S.P, dan teman-teman seangkatan yang sama-sama menggali ilmu khususnya angkatan 2016 Program Studi Ilmu Administrasi yang tidak dapat disebut satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Naskah skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis tulis dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi nusa, agama, bangsa dan mudah-mudahan apa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebijakan bagisemuadandibalasoleh Allah SWT.

Pekanbaru, 10 November 2020

Penulis

Yutna Nst

NPM: 167210634

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xii
PERSEMBAHAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRAC	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Konsep Administrasi	13
2. Konsep Organisasi	15
3. Konsep Manajemen	16
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	17
5. Konsep Motivasi	20
6. Tujuan Motivasi	22
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	23
8. Konsep Pelayanan	23
9. Hubungan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Pegawai	24
10. Penelitian Terdahulu	26
B. Kerangka Pikir	27

C. Konsep Operasional	29
D. Overasional Variabel.....	31
E. Teknik Pengukuran	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Tipe Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Teknik Penarikan Sampel	36
E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	40
A. Sejarah Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab	40
B. Visi Misi.....	42
C. Logo dan Motto.....	43
D. Struktur Organisasi	43
E. Tugas Pokok dan Fungsi	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Identitas Responden	53
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
2. Berdasarkan Umur Responden.....	54
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
4. Berdasarkan Masa Kerja	56
B. Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru	57
1. Indikator Motivasi Langsung	59
2. Indikator Motivasi Tidak Langsung.....	66
C. Hasil Rekapitulasi	72
BAB VI PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

I.1. Data Kepegawaian pada RSIA Zainab Pekanbaru Tahun 2018-2020.....	7
I.2. Data Rehab Medik Klinik Tumbuh Kembang Anak di RSIA Zainab Pekanbaru Tahun 2020	8
I.3. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di RSIA Zainab Pekanbaru.....	10
II.1. Penelitian Terdahulu.....	26
II.2. Operasional Variabel Penelitian Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada RSIA Zainab Pekanbaru.....	32
II.3. Pengukuran Skala Likert	33
III.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
V.1. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai di RSIA Zainab Pekanbaru	53
V.2. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Umur Pegawai di RSIA Zainab Pekanbaru	54
V.3. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pegawai di RSIA Zainab Pekanbaru.....	55
V.4. Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai di RSIA Zainab Pekanbaru	56
V.5. Tanggapan Responden Pegawai Rehab Medik Terhadap Indikator Motivasi Langsung pada RSIA Zainab Pekanbaru.....	60
V.6. Tanggapan Responden Pegawai Bidang Pelayanan Terhadap Indikator Motivasi Langsung pada RSIA Zainab Pekanbaru	64
V.7. Tanggapan Responden Pegawai Rehab Medik Terhadap Indikator Motivasi Tidak Langsung pada RSIA Zainab Pekanbaru	67
V.6. Tanggapan Responden Pegawai Bidang Pelayanan Terhadap Indikator Motivasi Tidak Langsung pada RSIA Zainab Pekanbaru.....	70

DAFTAR GAMBAR

II.1. Kerangka Pikir Tentang Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.....	28
IV.1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.....	44



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yutna Nst
NPM : 167210634
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulis karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan syarat administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata terbukti melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas tersebut, maka saya akan menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 November 2020

Pelaku Pernyataan,



Yutna Nst

ANALISIS MOTIVASI KERJA PEGAWAI BIDANG PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ZAINAB PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

YutnaNst

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelaynana di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, indicator dari penelitian ini adalah Motivasi Langsung dan Motivasi Tidak Langsung. tipe penelitian yang beralokasi di Kota Pekanbaru ini adalah survey Deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karu Rehab Medik Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dan pegawai Rumah sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk perwakilan masing-masing ke informasi dan teknik purposive sampling untuk kelompok populasi pegawai Rumah Sakit, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara serta data sekunder menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Berdasarkan teknik Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelaynan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dari hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pendapat responden tentang Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan berdasarkan Motivasi Langsung dan Motivasi Tidak Langsung pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru adalah berada pada kategori “Cukup Termotivasi”. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah dimana agar Pelayanan Publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan motivasi kerja kepada Pegawai yang ada di dalam internal Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab itu sendiri.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Pelayanan, Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

**EMPLOYEE MOTIVATION ANALYSIS OF SERVICE EMPLOYEES IN
ZAINAB MATERNAL AND CHILD HOSPITAL PEKANBARU**

ABSTRAC

By

YutnaNst

This study aims to determine the level of Objective Job Motivation Employee Field Service Field Hospital in zainab Maternal and Child Pekanbaru, indicators of this study are Direct Motivation and Indirect Motivation. The type of research located in Pekanbaru City is service Descriptive. The population in use in this stydi is the medical rehab medic of the Zainab Maternal and Child Hospital Pekanbaru and Employee Maternal and Child hospital Zainab Pekanbaru. The sampling teachnique used in determining the individual samples is the census technique for the population Representation of each to informant and purposive sampling technique for the population of Hospital Employee, the type and technique of data collection used in this study consist of primary data collected by using the quissioner and interviews and secondary data collected using observation techniques. Based on data analysis the results of the whole study showed thad the opinion of the responden about the Direct Motivation and Indirect Motivation of the employees at Zainab Maternal and child Hospital Pekanbaru is in the category "Sufficiently Motivation" Recommendation to be considered is where of public service which is given by Maternal and Child Hospital Zainab Pekanbaru to Society More Improved, this can be done by providing work to employee who are inside the internal self Maternal and Chil Hospital ZainabPekanbaruit self.

Keywords :work Motivation, Service, Zainab Maternal and Child Hospital Pekanbaru.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang menjalankan kegiatan bisnis baik berupa barang dan jasa, yang mana organisasi ini berkembang dengan keuntungan yang diperoleh. Di era globalisasi ini dan teknologi yang semakin maju, perusahaan lebih dituntut dapat menghadapi persaingan-persaingan pasar baik pasar dalam negeri maupun pasar diluar negeri. Pada dasarnya sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan atau suatu lembaga dalam mengelola, mengatur, dan menjalankan kegiatan disuatu organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang maksimal dan memiliki sikap yang professional, setiap organisasi lazimnya memiliki bagian pengelolaan sumber daya manusia, para pengelola sumber daya manusia lainnya melaksanakan tugas mengangkat, melatih, memotivasi dan membayar.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang mempunyai keunikan dalam hal sumber daya manusia, sarana dan prasarana, rumah sakit merupakan organisasi yang padat modal, padat SDM, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Padat modal karena rumah sakit memerlukan investasi yang tinggi untuk memenuhi persyaratan yang ada. Padat sumber daya manusia karena didalam rumah sakit terdapat berbagai profesi dan jumlah karyawan yang banyak. Padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena di dalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih dan mahal serta kebutuhan berbagai disiplin ilmu yang berkembang

dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi atau peraturan-peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit. Pengelolaan Rumah Sakit yang khas menjadikan studi pengelolaan SDM rumah sakit merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Terdapat dua kelompok besar dalam SDM rumah sakit yakni tenaga medis yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non-medis yang terdiri dari tenaga administratif dan tenaga pelaksana lainnya. Organisasi rumah sakit mempunyai bentuk yang unik, yang berbeda dengan organisasi lain pada umumnya. Rumah sakit mempunyai kekhususan yang lahir dari adanya hubungan yang terjadi antara *Medical Staff* (kelompok dokter) dan Administrator atau *CEO* (manajemen), serta *Governing Body*. Oleh karena adanya kekhususan tersebut, membuat Rumah Sakit memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Tuntutan adanya interaksi yang tinggi antara ketiga hal tersebut membuat pengelolaan rumah sakit menjadi tidak mudah.

Manusia menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi dimana mereka mampu mengetahui informasi-informasi dari lingkungan dengan menggunakan teknologi. Berhasil atau gagalnya pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen tergantung pada sejauh mana kualitas sumber daya manusianya. Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan. Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya. Sebaliknya sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang

ingin dipenuhinya. Keinginan para karyawan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dapat memotivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau bekerja.

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarahnya tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang berhasil dicapai maka akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut (Ira Rahmadita, 2013). Semakin cepat usaha pemberian motivasi, produktivitas tenaga kerja semakin tinggi dan akan menguntungkan kedua belah pihak baik perusahaan maupun karyawan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan dan akan mempengaruhi terciptanya komitmen organisasi. Melihat arti motivasi, seseorang yang tidak mempunyai motivasi adalah orang yang tidak mempunyai hasil kerja yang tinggi. Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai harapan yang sangat besar agar karyawannya dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan efektif dalam melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Kinerja tenaga medis merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Russel (2006:15) Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu, atau kegiatan tertentu selama waktu yang ditentukan. Motivasi merupakan sesuatu yang meningkatkan kinerja dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Jika ada motivasi maka akan muncul

kesediaan dan keterampilan seseorang dalam memberikan yang terbaik khususnya dalam memberikan pelayanan.

Pegawai dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, pegawai memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila pegawai memiliki produktifitas dan motivasi kerja tinggi, maka laju roda organisasi pun akan berjalan kencang yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Motivasi dan pengalaman kerja merupakan hal yang berperan penting dalam meningkatkan suatu efektifitas kerja. Karena orang yang mempunyai motivasi dan pengalaman kerja yang tinggi akan berusaha dalam sekuat tenaga supaya pekerjaannya dapat berhasil dengan sebaik-baiknya.

Perusahaan dapat memberikan penghargaan untuk pegawai yang telah melakukan kinerja yang terbaik untuk perusahaannya. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

Salah satu institusi kesehatan yang di tuntut memiliki kinerja yang optimal yaitu rumah sakit. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Tugas dari rumah sakit yaitu

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340MENKES/PER/III/2010). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit tergantung pada kinerja para tenaga medis yang mengelolanya salah satunya yaitu karyawan. Salah satu rumah Sakit yang dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan terus mengevaluasi hasil kinerja karyawannya. Para karyawan harus profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga bertanggung jawab. Dengan demikian akan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan dimulai dari penarikan, seleksi, pelatihan, dan pengembangan. Perusahaan harus memusatkan pada penciptaan kondisi yang mendukung prestasi kerja karyawannya, karena produktifitas yang tinggi dapat selalu meningkat dan harus didukung oleh karyawan yang berkeinginan untuk berprestasi guna mencapai hasil terbaik dalam pelaksanaan kerjanya.

Demikian pula halnya dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan seperti pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab yang beroperasi di Kota Pekanbaru. Sebagai suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan dibidang kesehatan, maka untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan, perusahaan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab memerlukan sejumlah tenaga kerja dalam mendukung operasionalnya. Oleh sebab itu, pihak manajemen perusahaan telah memperkerjakan sejumlah

sumber daya manusia yang memiliki beragam latar belakang pendidikan, bidang keahlian serta keterampilan kerja yang dimiliki sesuai kebutuhan perusahaan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab berdiri pada tahun 2006 yang berada di jalan Ronggowarsito No.1 (Gobah), Suka Maju Kecamatan Sail Kota Pekanbaru, Riau. Direktur dari Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab yaitu dr. Dian Larassati, CIMI. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab beroperasi pada setiap hari mulai dari pukul 00.00-24.00 wib.

Rumah sakit ibu dan anak zainab memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: poliklinik, rawat jalan, rawat inap, rawat intensif, rawat darurat, pusat kesehatan ibu dan anak. Fasilitas unggulan yaitu lingkungan yang nyaman dan bersebelahan dengan hutan kota, ruang auditorium, lahan parker, mushala, area bermain anak serta fasilitas penunjang laboratorium patalog klinik, laboratorium patalogi, apotek, radiologi, ruang transit jenazah, mobil ambulance dan farmasi.

Visi dan Misi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, Visi untuk menjadikan rumah sakit islami, nyaman, profesional, modern, dan mengedepankan kesehatan jasmani dan rohani. Misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional sesuai dengan syariah islam, mengikuti perkembangan teknologi kedokteran Rumah Sakit Ibu dan Anak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan layanan serta memberikan rasa aman dan nyaman.

Dalam menerima dan melayani pasien, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kesadaran yang tinggi, bahwa tugasnya adalah melayani masyarakat. Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling dominan dalam kegiatan pelayanan di rumah sakit. Berikut sumber daya manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Tabel I.1 Data Kepegawaian pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru tahun 2018-2020

2018		2019		2020	
Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
Januari	240	Januari	263	Januari	233
Februari	240	Februari	265	Februari	233
Maret	244	Maret	255	Maret	233
April	243	April	250	April	231
Mei	244	Mei	250	Mei	224
Juni	238	Juni	249	Juni	219
Juli	242	Juli	249	Juli	219
Agustus	248	Agustus	242		
September	248	September	234		
Oktober	248	Oktober	234		
November	248	November	233		
Desember	248	Desember	234		

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab tahun 2018 memiliki 248 orang pegawai, tahun 2019 memiliki 234 orang pegawai dan tahun 2020 perbulan juli 219 orang pegawai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Dari tahun 2018 sampai tahun 2020 pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru mengalami penurunan pegawai.

Tabel 1.2: Data Rehab Medik Klinik Tumbuh Kembang Anak pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru tahun 2020

No	Nama	Jabatan
1	dr. Dian Larassati, CIMI.	Direktur RSIA Zainab.
2	dr. Dini Novianti, M.Biomed, SpA.	Dokter Spesialis Anak.
3	dr. Nazardi Oyong, SpA.	Dokter Spesialis Anak.
4	dr. Riza Yefri, SpA.	Dokter Spesialis Anak.
5	dr. Dahnul Elymbra, SpA.	Dokter Spesialis Anak.
6	dr. Irawati, SpA.	Dokter Spesialis Anak.
8	Yani Kurniati, Amd. Fis.	Fisioterapi.
9	Icun Mayasari, Amd. Fis.	Fisioterapi.
10	Rahmah Dwi Lestari, Amd. Fis.	Fisioterapi.
11	Dewi Mutia Sari, S.Tr. Kes.	OT (Okupasi Terapi).
12	Zahratul Ain, Amd. Kes.	TW (Terapi Wicara).
13	Fadila Annisa Rahmadani, S.Tr. Kes.	OT (Okupasi terapi).
14	Reta Mahesti, Amd. Kes.	Fisioterapi.
15	Melia Resti Utami, S.Tr. Kes.	OT (Okupasi Terapi).
16	Riza Fitriana, S.Psi., M.Psi., Psikolog.	Psikolog.

Sumber: Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru 2020.

Rehab Medik adalah spesialis yang berperan membantu mengembalikan fungsi tubuh pasien yang menderita gangguan fungsi tubuh atau kecacatan. Kondisi tersebut bisa disebabkan oleh cedera, kecelakaan, ataupun penyakit. Dengan bantuan rehabilitasi medik pasien diharapkan dapat memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Dokter rehabilitasi medik dapat memberikan perawatan kepada pasien berdasarkan riwayat kesehatan yang dimilikinya dan terdapat berbagai macam terapi yang dapat dilakukan untuk pemulihan kesehatan fisik dan emosional pasien.

Kondisi yang ditangani oleh dokter rehabilitasi medik klinik tumbuh kembang anak yang ada di rumah sakit ibu dan anak Zainab antara lain:

1. Pelayanan deteksi dini tumbuh kembang anak.
2. Anak dengan kebutuhan khusus (autis, ADHD, sensoris integrasi, gangguan perilaku, dll).
3. Pelayanan fisioterapi, terapi wicara, okupasi terapi, ortotik prostetik.
4. Psikologi.
5. Pelayanan untuk anak dan dewasa.
6. Gangguan konsentrasi belajar, emosi, dan perilaku lainnya.
7. Keterlambatan bicara bahasa.
8. Keterlambatan perkembangan motoric kasar dan halus.
9. Disleksia.
10. Erb' Palsy.
11. Tortikolis.
12. Cedera Anak.
13. Patah tulang pada anak.
14. Rehabilitasi Musculoskeletal pada anak.
15. Plexsus brakialis.

Tabel I.3 : Jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru Tahun 2018-2020

Tahun 2018 (Bulan)	Jumlah Pasien		Tahun 2019 (Bulan)	Jumlah Pasien		Tahun 2020 (Bulan)	Jumlah Pasien	
	Rawat Jalan	Rawat Inap		Rawat Jalan	Rawat Inap		Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	3908	676	Januari	4641	725	Januari	4805	668
Februari	3790	711	Februari	4285	638	Februari	4686	704
Maret	3908	676	Maret	4512	732	Maret	3757	698
April	3790	711	April	4364	707	April	1650	885
Mei	3493	769	Mei	4467	765	Mei	1621	647
Juni	2374	659	Juni	3366	630	Juni	1612	612
Julis	3422	800	Juli	5033	780			
Agustus	3500	748	Agustus	4984	777			
September	3598	812	September	4306	766			
Oktober	3854	877	Oktober	4525	851			
November	3908	676	November	4844	752			
Desember	3598	812	Desember	5113	784			
Total	43,143	8,927	Total	54,439	8,907	Total	18,131	4,212

Sumber : Rumah saki Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru 2020.

Berdasarkan table diatas dilihat dari tiga tahun terakhir jumlah kunjungan pasien mengalami penurunandari tahun 2018 ke tahun 2019, dan di januari sampai juni total 18,131 orang pasien pengunjung rawat jalan dan rawat inap sebanyak 4,212 orang. Adapun yang menjadikan pasien mengalami penurunan dan peningkatan dikarenakan kualitas kinerja karyawan belum sepenuhnya dikatakan baik.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan penulis maka fenomena-fenomena yang terjadi pada rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Zainab sehubungan dengan motivasi kerja pegawai yaitu terlihat dengan masih adanya beberapa pegawai yang tidak termotivasi dalam bekerja dikarenakan banyak sebab, bisa jadi karena kurangnya pujian dan penghargaan yang diberikan

oleh atasan atau rekan kerja, seperti kurangnya pujian terhadap pegawai yang tidak termotivasi. Pegawai yang mendapatkan pujian hanya pegawai yang mendapatkan penghargaan atau yang termotivasi sedangkan pegawai yang tidak termotivasi tidak mendapatkan pujian atau tidak mendapatkan motivasi langsung dari pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Suasana pekerjaan dan lingkungan ruang kerja yang kurang nyaman juga mempengaruhi kepuasan pegawai dalam bekerja. Bonus dan tunjangan yang diterima seorang pegawai juga mempengaruhi kinerjanya dalam memberikan kepuasan pada pelanggan. Seorang pegawai yang tidak memiliki motivasi atau yang tidak termotivasi akan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, Hal ini tentu tidak sesuai dengan visi misi dan harapan yang diinginkan oleh pihak rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fenomena-fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang motivasi kerja pegawai bidang pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak zainab yang kemudian dapat dijabarkan dalam judul **“Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIS) Zainab Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dengan didasari masalah-masalah yang terjadi dan dijadikan fenomena maka dapat dirumuskan masalah penelitian “Bagaimana Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan nantinya, yaitu “Untuk Mengetahui dan Menganalisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru”.

D. Manfaat Penelitian

Disamping itu tujuan penelitian yang telah di sampaikan diatas, penulis mengharapkan agar peneliti ini memberikan suatu bentuk manfaat antara lain:

1. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi Negara, khususnya manajemen profesionalisme karyawan.
2. Kegunaan Ekonomis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi maupun referensi bagi penelitian selanjutnya pada penelitian yang sama.
3. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi karyawan, dalam upaya menjalankan peran dalam pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tenaga medis yang ada dirumah sakit ibu dan anak zainab Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang usulan penelitian, penulis mengembangkan beberapa konsep teori yang diperlukan sebagai landasan teori yang dijadikan sebagai titik tolak ukur pada permasalahan. Adapun pengertian teori adalah serangkaian asumsi konsep, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya. Oleh karena itu untuk memperoleh jawaban yang empiris terhadap penelitian yang akan dilaksanakan, penulis akan menjelaskan kerangka teori penelitian ini.

1. Konsep Administrasi

Administrasi berasal dari kata Yunani (Latin) yaitu *ad* dan *ministrase* yang berarti melayani atau membantu. Dalam bahasa Inggris administrasi berasal dari kata *Admnistation* yang berarti tata usaha. Dengan demikian, administrasi merupakan suatu kegiatan sedangkan administrator adalah orang yang mengepalai atau memimpin administrasi misalnya kepala bidang, dan sebagainya. Administrasi dalam arti sempit berasal dari bahasa Belanda *Administratie* yang berarti pekerjaan ketatausahaan dan kesekretarian yakni pekerjaan yang berhubungan dengan kegiatan tulis-menulis misalnya surat-menyerat, kearsipan, dan sebagainya.

Administrasi dalam arti luas ialah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dalam pengertian yang luas administrasi mencakup dua pengertian yaitu:

- a. Administrasi sebagai proses merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi semua kegiatan pemikiran, perencanaan, pengaturan sampai kepada pelaksanaan kerja sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan.
- b. Administrasi sebagai kegiatan usaha merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan kegiatan usaha antara lain: merencanakan apa yang akan dilakukan, mengelompokkan peralatan, tugas wewenang dan tanggung jawab, melaksanakan pekerjaan, mengawasi, membimbing dan menilai serta melakukan koordinasi agar semua kegiatan dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang ditentukan.

The Liang Gie (2015:1) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tersebut. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang

manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2003:2).

Unsur-unsur yang mutlak dalam administrasi adalah:

- a. Adanya dua orang manusia atau lebih.
- b. Adanya tujuan.
- c. Tugas yang hendak dilaksanakan.
- d. Memiliki sarana dan prasarana.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih yang memiliki tujuan yang sama dan ingin mewujudkannya bersama-sama.

2. Konsep Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (dalam Andri, 2015:7) menyatakan bahwa organisasi suatu unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih, dikoordinasikan secara sadar, dan berfungsi dalam suatu yang relative terus-menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka suatu organisasi memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Organisasi merupakan suatu system sosial, yang terdiri dari dua orang atau lebih, sehingga terjadi interaksi antara individu.
- b. Dikoordinasikan secara sadar dan berfungsi dalam suatu dasar yang terus - menerus. Menurut Kreutner dan Kinicki (dalam Andri, 2015:7) koordinasi yang dilakukan secara sadar

mencangkup, koordinasi usaha, suatu tujuan bersama, pembagian tenaga kerja, dan hierarki wewenang, yang membentuk struktur organisasi.

- c. Organisasi dibentuk untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Ada organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan laba dan juga non profit.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu system atau alat dan wadah untuk mencapai tujuan organisasi, dimana terdapat sekelompok orang yang saling bekerja sama.

3. Konsep Manajemen

Untuk mencapai tujuan administrasi dari sebuah organisasi maka digerakkan dalam suatu proses yang dinamik dan khas. Proses yang dinamik dan khas ini disebut dengan “manajemen”.Manajemen adalah ilmu dan seni merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan serta mengawasi tenaga manusia dengan bantuan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen sebagai proses khas yang menggerakkan organisasi sangatlah penting, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama.

Menurut Melayu Hasibuan (2014:2) manajemen adalah ilmu dan seni pengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan

tertentu. Menurut Schermerhorn (dalam Andri, 2015:5) proses manajemen yang harus dijalankan seorang manajer, yaitu:

- a. Planning (perencanaan) meliputi pemilihan misi dan tujuan organisasi serta cara terbaik untuk mencapainya.
- b. Organizing (Organisasi) adalah proses membagi pekerjaan, mengalokasikan sumber daya, dan pengaturan serta koordinasi aktivitas anggota organisasi untuk melaksanakan rencana.
- c. Leading (Kepemimpinan) adalah memengaruhi anggota organisasi agar mereka memberikan kontribusi terhadap tujuan kelompok dan organisasi.
- d. Controlling (Pengawasan) adalah pengukuran dan pengoreksian untuk kerja individu dan organisasi.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen adalah proses kerja yang tersusun dan dijalankan berdasarkan fungsinya untuk mencapai tujuan tertentu.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Unsur manusia saat ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang merupakan terjemahan dari *Man Power Management*. Manajemen sumber daya manusia dilihat sebagai suatu strategi untuk mengelola orang-orang dalam suatu organisasi guna untuk mencapai tujuan bisnis atau usahanya, sebagai mekanisme pengintegrasian antara kebijakan-kebijakan perusahaan

dengan penerapannya dalam mengelola sumber daya manusia dan kaitannya dengan penerapan strategi manusia.

Menurut Melayu S.P Hasibuan (dalam Supomo, 2018:7) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu mewujudkannya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Sadili Samsudin (dalam Supomo, 2018:7) merupakan suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Hasibuan (dalam Supomo, 2018:17) menegaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. Perencanaan (*human resources planning*) adalah perencanaan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- b. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
- c. Pengarahan (*direction*) disebut juga *commanding* adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
- d. Pengendalian (*controlling*) adalah suatu kegiatan untuk mengendalikan semua karyawan untuk mengendalikannya semua karyawan agar mau mentaati peraturan - peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

- e. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- f. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.
- g. Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) atau tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sebagai prestasi kerjanya, sedangkan layak dapat diartikan memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.
- h. Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
- i. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman pada internal dan eksternal konsistensi.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.
- k. Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja dari seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension dan sebab lainnya. Pemberhentian ini diatur oleh Undang - Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni untuk mengatur karyawan dalam hubungan bekerja sama dan peranan sebagai tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

5. Konsep Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin yaitu “*movere*” yang berarti bergerak atau menggerakkan. Dengan demikian, motivasi berarti suatu yang menggerakkan atau menjadi sebab seseorang melakukan perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar. Juga sebagai suatu kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia.

Menurut Robins S (dalam andri, 2015:72) motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Suatu kebutuhan (*need*) berarti suatu kekurangan secara fisik atau psikologis yang membuat keluaran tertentu terlihat menarik. Motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan (Jerald Greenberg dan Robert A. Baron dalam Wibowo, 2014:322).

Menurut Davies, Ivor K (dalam Andri, 2015:72) motivasi adalah kekuatan tersembunyi di dalam diri kita yang mendorong kita untuk berkelakuan dan bertindak dengan cara yang khas. Motivasi merupakan kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Newstrom (dalam Juliansyah, 2013:227).

Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu. Motivasi suatu upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki, motif

sebagai daya gerak seseorang untuk berbuat. Karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan dorongan oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Rivai (dalam Kadarisman, 2013:277) motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan yang baru.

Fillmore H. Stanford (dalam Mangkunegara, 2011:93) motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Gibson, *et al.* (1989:94) menyatakan motivasi adalah teori yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai serta mengarahkan perilaku.

Menurut Hasibuan (2014:149) teori motivasi yang menjelaskan bagaimana pemberian motivasi yakni ada dua metode pemberian motivasi yang lazim dipakai yaitu:

a. Motivasi langsung (*direct motivation*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materiil dan non-materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus, seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus, bintang jasa dan lainnya.

b. Motivasi tidak langsung (*indirect motivation*)

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya, kursi yang empuk, suasana pekerjaan yang nyaman dan lainnya. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan agar produktif.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan orang yang muncul dari lain atau diri sendiri yang bertujuan untuk merubah seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya.

6. Tujuan Motivasi

Beberapa tujuan motivasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2014: 161), antara lain sebagai berikut:

- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- d. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
- e. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
- f. Mengefektifkan pengadaan karyawan.

- g. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- h. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.
- i. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.

7. Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Salah satu cara memanfaatkan karyawan adalah dengan memberikan motivasi kepada pegawai. Dengan pemberian motivasi kepada pegawai diharapkan pegawai dapat bekerja lebih giat, lebih bersemangat dan dapat berprestasi. Terbentuknya motif berprestasi sangatlah kompleks, sekompleks perkembangan kepribadian manusia.

Motivasi seorang karyawan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. (Priansa, 2006:204) yaitu:

- a. Motivasi dari dalam diri : Melakukan kegiatan yang sesuai dengan minatnya, Pegawai yang mempunyai sifat positif terhadap suatu pekerjaan, Pegawai mempunyai kebutuhan tertentu dan akan berusaha memenuhi kebutuhan tersebut.
- b. Motivasi dari luar : Pengakuan dan penghargaan yang diterima dan rasa tanggung jawab, Kebijakan organisasi yang baik dan gaji yang memuaskan.

8. Konsep Pelayanan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (3) kemudahan yang diberikan atas jual beli

barang atau jasa dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membatu mengurus semua hal yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa (poerwandarminta dalam Haerdiansyah, 2011:11).

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil.

Menurut Departemen dalam Negeri “Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (dalam Hardiansyah, 2011:11) mengatakan pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional yang menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

9. Hubungan Motivasi Kerja dengan Pelayanan pegawai

Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik dari seorang bawahan atau pegawai, maka tidak lepas dari bagaimana seorang pimpinan memotivasi para bawahannya. Selain motivasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan, motivasi antar rekan kerja atau sesama pegawai juga dapat dilakukan, ini bertujuan agar tercipta suasana kerja yang lebih kekeluargaan yang akan menyenangkan dan yang paling penting tidak akan membosankan.

Pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung, maksudnya yaitu pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan. Di dalam pelayanan dibutuhkan tenaga kerja yang berkualitas. Karyawan yang berkualitas tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya motivasi kerja.

Motivasi kerja merupakan suatu kondisi dimana pegawai membutuhkan apresiasi penuh atas pekerjaannya, mendapatkan suasana yang nyaman dan aman dalam bekerja, mendapatkan upah atau gaji yang setimpal. Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah kurangnya semangat kerja karyawan seperti motivasi kerja yang kurang dilakukan pada suatu instalasi pimpinan.

Dampak yang terjadi apabila di dalam instalasi rumah sakit ibu dan anak zainab pekanbaru tidak memiliki motivasi kerja, maka akan ada masalah seperti salah satunya seorang pegawai akan bekerja dengan biasa-biasa saja, bahkan bisa kurang semangat dalam melakukan pekerjaannya, seorang pegawai yang memiliki motivasi kerja yang rendah mereka akan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar perusahaan rumah sakit ibu dan anak zainab, hal ini tentunya akan dapat berpengaruh terhadap pelayanan dan perkembangan rumah sakit ibu dan anak zainab tersebut

10. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Raika Gustisyah (2009)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Penyuluh Perindustrian pada Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan	Motivasi Kerja	Regresi Linier	Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh bahwa kepuasan kerja, status dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja
2	Elva Dona (2013)	Analisis Motivasi Kerja ditinjau dari Lingkungan Kerja Kasus Karyawan LBPP Lia Payakumbuh	Motivasi Kerja	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas dengan variabel terkait diperoleh sebesar $r : 0,762$. Menunjukkan hubungan lingkungan kerja dan motivasi kerja adalah kuat dan positif. Variabel bebas lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, dengan nilai sig yang dibawah 5% atau 0,05.
3	Rian Syah Ramadhan (2018)	Analisis Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Bajak Kampar Sarana Industri.	Motivasi Kerja (X) Produktivitas Kerja	Regresi Linier Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada

					PT. Bajak Kampar Sarana Industri.
4	Nita Elpiya (2018)	Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi.	Motivasi Kerja	Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan di rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.
5	Juan Syandika (2019)	Analisis Motivasi Kerja Perawat pada Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru.Riau.	Motivasi Kerja	Regresi Linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja perawat rumah sakit Eka Hospital Pekanbaru.

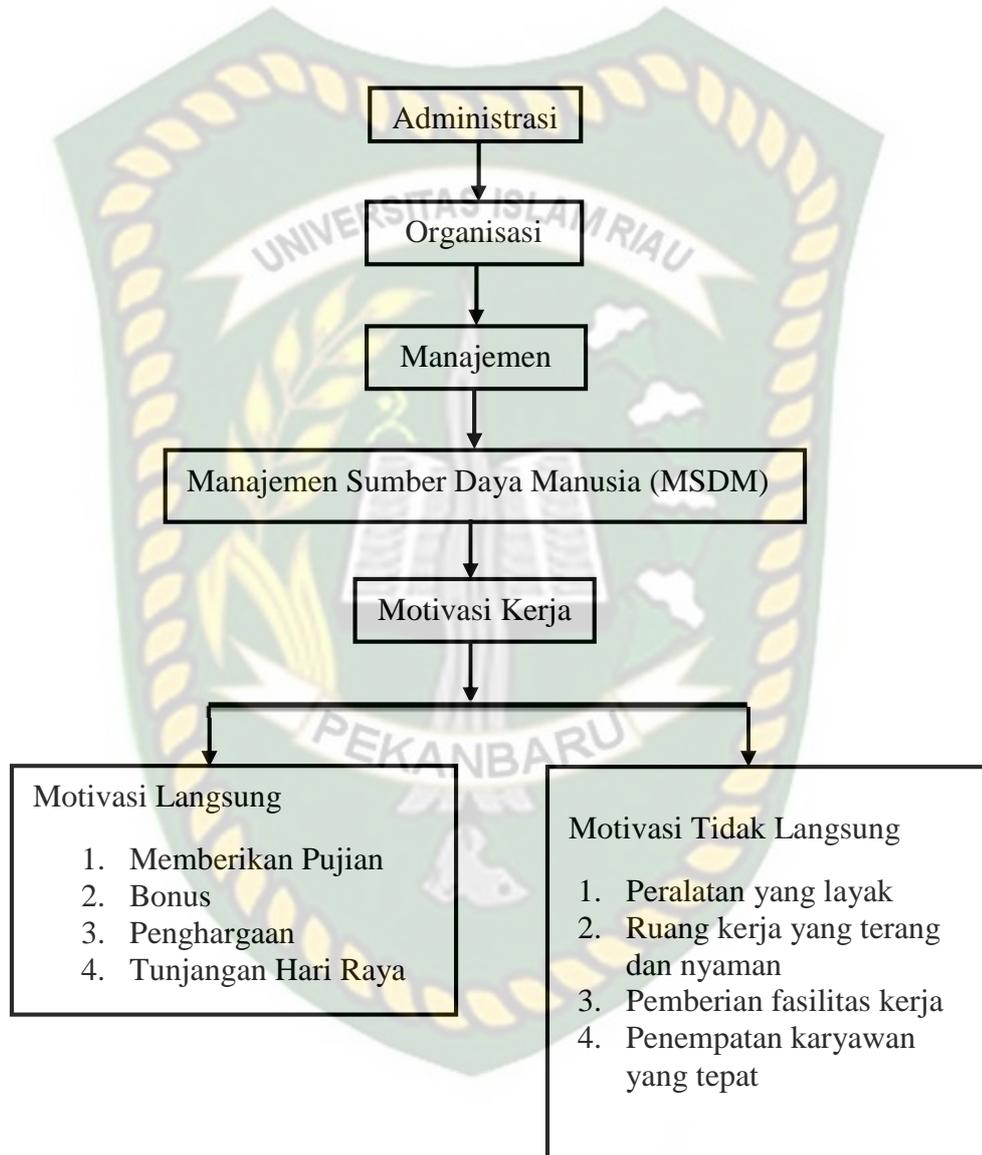
Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan penjabaran baik secara lisan maupun tulisan runtutan logika (alur cerita dan cara pandang) seseorang tentang keterkaitan atau hubungan atau pengaruh salah satu atau sejumlah aspek dengan satu kondisi fenomena tertentu yang sedang dan dijadikan objek pengamatan sehubungan dengan analisis motivasi kerja karyawan, untuk memenuhi maksud ini maka selalu dipergunakan sebagai pedoman utama penjabaran kerangka pemikiran ini adalah tingkat pemahaman terhadap kepustakaan dan teori objek pengamatan.

Sehubung dengan hal yang akan dibahas Dalam penelitian Analisis motivasi kerja pada rumah sakit ibu dan anak zainab maka kerangka pikirnya dapat dilihat pada gambar bersikut:

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Analisis Motivasi Kerja Pegawai
Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak
(RSIA) Zainab Pekanbaru.**



Sumber : Data Olahan Penulis 2020.

C. Konsep Operasional

Untuk memberikan kesatuan pendapat maka perlu kiranya penulis mengemukakan konsep operasional yang merupakan konsep yang dipakai dalam proses penelitian yang dimaksud untuk menterjemahkan konsep teoritis yang ada sehingga tercipta suatu pengertian dalam penelitian ini, adapun konsep-konsepnya sebagai berikut:

1. Administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, menyimpan keterangan secara intensif (Mulyono, 2016:42).
2. Organisasi adalah kumpulan dua orang atau lebih yang membentuk kerja sama dalam suatu wadah untuk mencapai, visi, misi dan tujuan secara efektif dan efisien (Mulyono, 2016:72).
3. Manajemen merupakan kegiatan mengelola usaha, kepengurusan, ketatalaksanaan, pengembangan sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efektif untuk mencapai sasaran organisasi yang diinginkan (Mulyono, 2016:18).
4. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian ilmu manajemen yang memfokuskan perhatian pada pengaturan sumber daya manusia dalam suatu kegiatan organisasi (Yuniarsih, 2016:01).
5. Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu (Mangkunegara, 2011:93).
6. Motivasi langsung adalah motivasi (materiil dan non-materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan

untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya (Hasibuan, 2014:149).

7. Pujian merupakan sesuatu ucapan yang membuat orang yang mendengarnya merasa tersanjung, sehingga pujian dapat juga dikatakan memberikan motivasi kepada orang lain.
8. Bonus merupakan pembayaran uang yang dilakukan kepada karyawan selain gaji pokok mereka sebagai upah atau gaji mereka.
9. Penghargaan yaitu sesuatu yang berupa medali, piala, piagam, sertifikat, dan apresiasi lainnya yang diberikan kepada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan sesuatu keunggulan dibidang tertentu.
10. Tunjangan Hari Raya (THR) merupakan pendapatan non upah yang diterima pegawai menjelang hari raya keagamaan di Indonesia.
11. Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya (Hasibuan, 2014:149).
12. Peralatan yang layak adalah peralatan yang wajib yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan kantor atau perusahaan.

13. Ruang kerja yang tenang dan nyaman merupakan lingkungan yang bersih dan bebas dari hiruk pikuk suara yang dapat mengganggu konsentrasi pegawai dalam bekerja.
14. Memberikan fasilitas dalam bekerja guna untuk mempermudah proses pekerjaan pegawai.
15. Penempatan pegawai yang tepat yaitu penempatan pegawai sesuai dengan bidang keahlian seseorang guna untuk mempermudah proses pekerjaan dan tidak menimbulkan kekacauan.
16. Pelayanan merupakan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa (poerwandarminta dalam Haerdiansyah, 2011:11).
17. Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional yang menciptakan kepuasan dan keberhasilan (dalam Hardiansyah, 2011:11).
18. Kinerja merupakan keadaan atau semangat yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya (dalam Indrastuti, 2012:125).

D. Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentukapa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:63).Dari

penjelasan tentang konsep operasional diatas, maka dapat disajikan operasional variabel dalam bentuk tabel sehubungan dengan analisis motivasi kerja karyawan bidang pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak zainab pekanbaru.

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Motivasi merupakan cara untuk mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Drs.H. Melayu S.P hasibuan (2014:141).	Motivasi Kerja	1. Motivasi Langsung (<i>Direct Motivation</i>) 2. Motivasi Tidak Langsung (<i>Indirect motivation</i>).	a. Pujian. b. Penghargaan. c. Bonus. d. Tunjangan Hari Raya (THR). a. Ruang kerja yang tenang dan nyaman. b. Suasana pekerjaan yang serasi. c. Mesin-mesin yang baik. d. Penempatan yang tepat.

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.

E. Teknik Pengukuran

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, maka penulis menggunakan pengukuran masing-masing konsep, yaitu pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan hasil tindakan Sugiyono, 2015:199).

Pengukuran terhadap indikator variabel diklasifikasikan menjadi 3 bagian kategori penelitian yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Untuk setiap item pertanyaan yang diajukan perindikator variabel, masing-masing alternatif jawabannya terdiri dari 3 kategori dengan nilai skor sebagai berikut:

Tabel II.3 : Pengukuran Skala Likert

Options	Bobot
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Sumber: Skala Likert.

Variabel motivasi kerja memiliki 2 indikator, yaitu : Motivasi langsung dan motivasi tidak langsung. Berdasarkan nilai yang ditetapkan untuk 30 orang responden, dengan persentase Untuk mengetahui masing-masing penelitian atas variabel motivasi yang terdiri 2 indikator yang dapat dilihat sebagai berikut :

Termotivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai (67%-100%).

Cukup Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai 34%-66%).

Kurang Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Prkanbaru mencapai 1%-33%).

1. Motivasi Langsung

Termotivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai (67%-100%).

Cukup Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai 34%-66%).

Kurang Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Prkanbaru mencapai 1%-33%).

2. Motivasi Tidak Langsung

Termotivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai (67%-100%).

Cukup Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru mencapai 34%-66%).

Kurang Motivasi : jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Prkanbaru mencapai 1%-33%).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian survei deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan cara menganalisa data dan dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:8).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab yang beralamat di Jl. Ronggo Warsito No 1, Pekanbaru. Adapun yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru ialah rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta yang pertama bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat khususnya untuk ibu dan anak.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:80). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Sampel yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:91). Dalam prosedur pengambilan sampel jumlah karyawan dilakukan dengan cara menentukan sampel dari populasi yang memenuhi karekteristik tertentu sebagai populasi yang menjadi objek studi.

Tabel III. 1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentasi (%)
1	Direktur RSIA Zainab	1	1	100%
2	Karu Rehab Medik	1	1	100%
3	Pegawai Rehab Medik	9	9	100%
4	Pegawai Bidang Pelayanan RSIA Zainab	23	23	100%
Jumlah		34	34	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono *Purposive sampling* adalah salah satu teknik untuk menentukan sampling penelitian menentukan dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data

yang diperoleh nantinya bisa representatif. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau disebut juga dengan sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner dan observasi yang biasa dilakukan peneliti (Umar 2003;41-42). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner dan hasil wawancara dari serta observasi di lapangan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah ada dari perusahaan yang bersangkutan, atau data struktur, data karyawan, dan data upah gaji.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responder untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila penelitian sudah tahu dengan pasti variabel yang dapat diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas, kuesioner bisa berupa pertanyaan tertutup maupun terbuka yang diberikan langsung kepada responden.

2. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang mendalam.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:142) observasi merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan pada konsumen untuk mendapatkan data diri konsumen secara langsung atau pada perusahaan.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:142) dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengambil data - data dari catatan, dokumentasi, administrasi, yang sesuai dengan masalah yang diteliti dan mengambil gambaran atau foto – foto ditempat penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelaynana terhadap kepercayaan konsumen.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisa dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, selanjutnya hasil analisis tersebut, diambil beberapa kesimpulan serta di akhiri dengan mengemukakan beberapa saran yang dianggap perlu.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab

Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab didirikan oleh dr. Diana Tabrani pada tahun 2006 berlokasi di jalan Ronggowarsito No. 1 Pekanbaru. Dari struktur bangunan, tampak jelas ukiran dan simbol-simbol Islam. RSIA Zainab memiliki 6 lantai yang terdiri dari : basement parkir roda dua, lobby, lantai 2 (OK, KB dan ruang intensif), lantai 3 dan 4 (ruang perawatan), lantai 5 (ruang rehabilitasi medik) dan lantai 6 (ruang manajemen).

Adapun poli pertama yang dibuka di tahun pertama pendirian RSIA Zainab adalah poli anak dan poli kandungan dengan jumlah dokter spesialis 8 orang. Sebagai *sister company* dari Rumah Sakit Prof. DR. Tabrani, RSIA Zainab banyak mendapatkan dukungan baik dari segi pengalaman dalam pengembangan rumah sakit maupun sistem pelayanan yang professional kepada pasien, sehingga dari tahun ke tahun RSIA Zainab tumbuh menjadi rumah sakit yang berani berkomitmen menjadi rumah sakit cinta ASI (Air Susu Ibu). Pada tahun 2006 pemilik sekaligus direktur, dr. Diana Tabrani memproklamkan perihal dukungan pemberian ASI pada bayi yang baru lahir berupa edukasi penuh terhadap ibu yang akan dan telah melahirkan. Hal ini menjadi daya tarik masyarakat khususnya ibu yang masih ragu dengan jumlah ASI dan keyakinan untuk tidak memberikan susu formula kepada anak.

Selain melaksanakan kerjasama dengan berbagai perusahaan asuransi dan perusahaan di daerah Riau, RSIA Zainab juga melakukan kerjasama dengan klinik, rumah sakit umum dan swasta. Pada tahun 2005 RSIA Zainab juga resmi menjadi rumah sakit provider pertama yang bekerjasama dengan JAMSOSTEK.

Pada tahun 2012, dr. Diana Tabrani diangkat sebagai komisaris rumah sakit sehingga diangkatlah dr. Ratih Indriani sebagai direktur RSIA Zainab. Di tahun yang sama pelayanan khusus terhadap bayi menjadi bertambah dengan dibukanya layanan pijat bayi dan senam hamil, sehingga terjadi peningkatan jumlah minat ibudan bayi untuk memilih RSIA Zainab. RSIA Zainab menjadi rumah sakit kelas C khusus dan mengadakan kerjasama dengan BPJS Kesehatan pada tahun 2014. Pada tahun 2013, dr. Ratih Indriani diganti oleh dr. Nuniek Luthy Naftali, CIMI sebagai direktur RSIA Zainab.

Pada tahun 2015 dr. Nuniek Luthy Naftali, CIMI mengundurkan diri dan diangkatlah dr. Fajar Agung Prayogo yang saat itu menjabat sebagai manajer Pelayanan Medis dan TKRSL, sebagai direktur RSIA Zainab. Tahun yang sama dibangunlah Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan pelebaran lahan parkir mobil dan sepeda motor tepat di belakang rumah sakit. Terjadi penambahan poli yakni; poli syaraf, Picky Eaters, tumbuh kembang dan klinik Cinta ASI. Hal tersebut didukung dengan tambahan fasilitas berupa ruang menyusui dan ruang bermain.

Tahun 2016 RSIA Zainab melaksanakan proses izin operasional sementara menjadi operasional tetap dan terjadi perubahan nama pemilik perusahaan pada izin gangguan/HO kepada anak dari pemilik RSIA Zainab yakni dr. Muhammad Daniala Syuhada yang diangkat sebagai direktur PT. Fatimah Azzahra sebagai induk perusahaan RSIAZainab.

Pada bulan April tahun 2020 Dr. Marya Sholehati mengundurkan diri sebagai Direktur Rumah Sakit sehingga Digantikan Oleh Dr. Nidia Wahyuni D yang pada saat itu menjabat sebagai Manajer Penunjang Medis dan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien. Adapun jumlah tempat tidur sebanyak 92 TT, hingga saat ini RSIA Zainab tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan penguatan komitmen cinta ibu dan bayi dengan peniadaan susu formula dan mengutamakan ASI terhadap bayi yang baru lahir di RSIAZainab.

B. Visi Misi

1. Visi

Menjadi rumah sakit islami, nyaman, profesional, modern dan mengedepankan kesehatan jasmani dan rohani.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional sesuai dengan syariah Islam.
- b. Mengikuti perkembangan teknologi kedokteran rumah sakit ibu dan anak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan layanan.
- c. Memberikan rasa aman dan nyaman.

C. Logo dan Motto

1. Logo Rumah Sakit adalah:



: Merupakan Ilustrasi seorang Ibu sedang menggendong anaknya



: Simbol hati sering digunakan untuk mewakili perasaan cinta dan kasih sayang



: Logo kami memiliki arti cinta kasih seorang Ibu kepada anaknya

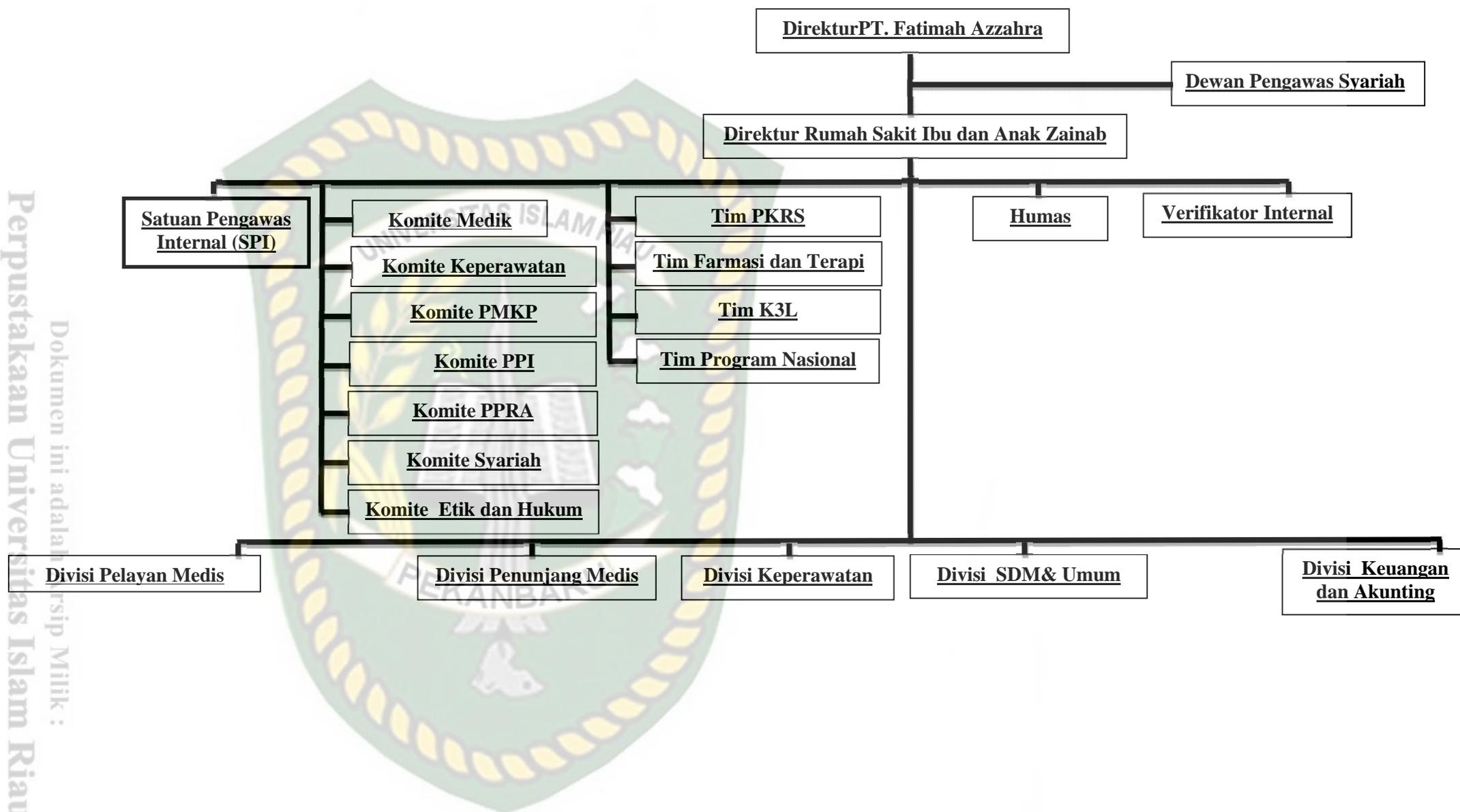
2. Motto

Adapun motto Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab adalah ***“Ingat Ibu, Ingat Anak, Ingat Zainab”***

D. Struktur Organisasi

Melalui Keputusan Direktur PT.Fatimah Azzahra nomor 023/PT-FA/SK-DIR/X/2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola, telah ditetapkan Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak sebagai berikut.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab



E. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Direktur RumahSakit

- a. Direktur mempunyai tugas pokok untuk memimpin pelaksanaan tugas pengelolaan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Direktur mempunyai tugas:
 - Memimpin dan mengurus Rumah Sakit sesuai dengan tujuan Rumah Sakit yang telah ditetapkan.
 - Menetapkan kebijakan operasional RumahSakit.
 - Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program kerja Rumah Sakit.
 - Mengatur, mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas-tugas kepada bawahan.
 - Mengevaluasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugasbawahan.
 - Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis serta pengawasan kepada bawahan.
 - Melaksanakan sistem pengendalianintern.
 - Menilai hasil kerja bawahan dan mempertanggungjawabkan hasil kerja bawahan.

- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan olehatasan.
 - Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepadaPersero.
- c. Direktur Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas dan kewajiban mempunyai fungsi sebagai penanggung jawab umum operasional dan keuangan Rumah Sakit yang dibantu olehManajer.

2. Manajer Pelayanan Medis dan Profesional Kesehatan Lainnya(PKL)

Manajer Pelayanan Medis dan PKL mempunyai tugas :

- a. Manajer Pelayanan Medis dan PKL mempunyai tugas melaksanakan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan pelayanan dan penunjang medis, pelayanan diagnostik serta instalasi/unit di bawahnya koordinasinya.
- b. Untuk melaksanakan tugas Manajer Pelayanan Medis dan PKL, mempunyai fungsi:
 - Pengkoordinasian pelaksanaan strategi dan kebijakan operasional yang sudah ditetapkan Direktur di bidang pelayanan dan penunjang medis.
 - Perencanaan program kerja, anggaran dan pengembangan pelayanan dan penunjangmedis.
 - Pengkoordinasian penyusunan standar dan pelaksanaan pelayanan dan penunjangmedis.

- Pembinaan serta memberikan petunjuk dan bimbingan teknis terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penunjang medis.
- Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelayanan dan penunjang medis dengan instalasi, komite dan staf fungsional dan/atau bagianlainnya.
- Pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelayanan dan penunjang medis.
- Pembinaan dan penilaian kinerja karyawan di bawah koordinasinya.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Rumah Sakit.

3. Manajer Keperawatan

Manajer Keperawatan mempunyai tugas :

- a. Manajer Keperawatan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan kegiatan keperawatan serta instalasi/unit di bawahnya koordinasinya.
- b. Untuk melaksanakan tugas Manajer Keperawatan, mempunyai fungsi:
 - Pengkoordinasian pelaksanaan strategi dan kebijakan operasional yang sudah ditetapkan Direktur di bidangkeperawatan.
 - Perencanaan program kerja, anggaran dan pengembangan di bidang keperawatan.

- Pengkoordinasian penyusunan standar dan pelaksanaan asuhan keperawatan.
- Pembinaan serta memberikan petunjuk dan bimbingan teknis terhadap penyelenggaraan asuhankeperawatan.
- Pengkoordinasian dan sinkronisasi bagian keperawatan dengan instalasi, komite dan staf fungsional dan/atau bagianlainnya.
- Pengawasan, pengendalian dan evaluasi asuhan keperawatan.
- Pembinaan dan penilaian kinerja karyawan di bawah koordinasinya.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Rumah Sakit.

4. Manajer SDM danUmum

- a. Manajer SDM dan umum mempunyai tugas melaksanakan kebijakan, mengembangkan, mengkoordinasikan, mengawasi, membina, dan mengendalikan instalasi/unit di bawah koordinasinya.
- b. Untuk melaksanakan tugas Manajer Manajer SDM dan umum, mempunyai fungsi:
 - Menetapkan pola pelaksanaan kebijakan strategis yang ditetapkan Direktur.
 - Menangkap dan mengeksploitasi peluang yang diwujudkan dalam pelayanan yangkompetitif.
 - Mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi sumber daya fisik dan non fisik sesuai dengan kebijakanDirektur.

- Menata sistem operasional pelayanan umum.
- Mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah atau menyelamatkan pelayanan rumah sakit di bidang SDM dan umum.
- Melakukan perencanaan, pelaksanaan dan pengembangan di bidang SDM dan umum. Menyusun Rencana Program Kerja yang berkaitan dengan bidang SDM dan umum.
- Melakukan pemantauan, pelaporan dan evaluasi di bidang SDM dan umum.
- Melakukan upaya agar segala bentuk kegiatan bidang SDM dan umum berjalan sesuai prosedur.
- Memeriksa dan menandatangani internal memo dan surat-surat (surat tugas, surat keluar, surat peringatan, dll).
- Menyelesaikan masalah-masalah yang ada, baik antar karyawan satu unit maupun unit yang lain.
- Membawahi dan mengkoordinir bidang SDM dan umum.
- Melakukan hubungan baik dengan semua karyawan.

5. Manajer Akunting dan Keuangan

- a. memberikan petunjuk kepada unit-unit akuntansi keuangan dan mengevaluasi untuk peningkatan kinerja.
- b. Memberikan petunjuk kepada unit-unit akuntansi keuangan dan mengevaluasi untuk peningkatan kinerja.

- c. Memeriksa dan menandatangani tagihan/supplier obat, apakah sudah sesuai dengan surat pesanan, apakah obat sudah diterima dengan baik dan lengkap oleh apotek, dan apakah sudah sesuai dengan pembayaran
- d. Memeriksa dan menandatangani tagihan/supplier ATK, apakah sudah sesuai dengan surat pesanan, dan apakah sudah sesuai dengan pembayaran.
- e. Memeriksa jasa dokter IGD apakah sudah sesuai dengan tarif rumah sakit yang telah ditentukan.
- f. Memeriksa semua status rawat inap pasien perusahaan yang akan ditagihkan, apakah sudah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan dan menandatangani bagi tagihan yang sudah sesuai.
- g. Memeriksa dan menandatangani setiap ada pengajuan pengeluaran rumah sakit berupa *petty cash*, baik berupa tindakan medis maupun pembelian rumah sakit lainnya.
- h. Memeriksa dan menandatangani setiap ada pengajuan dan pengeluaran belanja gizi rumah sakit per 3 hari.
- i. Memeriksa dan menandatangani pengeluaran operasional rumah sakit berupa *Reimbursement* apakah sudah sesuai dengan *voucer pettycash* pengeluaran.
- j. Memeriksa pengajuan Rencana Kebutuhan (RK) dan uang kas kecil (*petty cash*).
- k. Menghitung dan mengusulkan penetapan tarif tagihan pasien umum maupun perusahaan.

- l. Memeriksa dan menandatangani jasa dokter berdasarkan bukti absen yang telah diparaf oleh dokter sesuai dengan tarif jasa dokter yang sudah disepakati.
- m. Bekerjasama dengan Direktur Keuangan PT. Fatimah Azzahra dalam menjalankan dan mengopersaikan keuangan rumahsakit.
- n. Memberikan masukan tentang pelaksanaan jasa dokter, hutang supplier, dan pengeluaran kas dan bank.
- o. Mengarahkan dan membimbing bagian terkait di devisi keuangan.
- p. Merekomendasi, memaraf, dan menandatangani surat serta dokumen yang dibutuhkan sebagai syarat yang berkaitan dengan keuangan.

6. *Manager On Duty*(MOD)

- a. Sebagai perwakilan rumah sakit untuk memberikan informasi, menangani keluhan pasien dan pengunjung dan menangani permasalahan yang terjadi pada saat jam tugasnya.
- b. Mewakili manajemen untuk mengontrol kegiatan seluruh karyawan rumah sakit pada saat jam tugasnya.
- c. Membantu pengunjung/pasien yang membutuhkan informasi dan persyaratan jaminan dalam pelayanan di rumah sakit.
- d. Menyusun rencana kerja pelaksanaan tugas (kunjungan ke semua bagian rumah sakit).
- e. Melakukan supervisi ke semua unit di rumah sakit agar tujuan pelayanan yang ingin dicapai tetap terjamin.
- f. Mengatur SDM dan peralatan dalam keadaan yang sangat mendesak.

- g. Membuat laporan secara keseluruhan tentang kegiatan pelayanan di rumah sakit.
- h. Mengawasi atau menilai kemampuan, keterampilan, serta perilaku karyawan.
- i. Mengawasi dan memelihara ketertiban dan keamanan rumah sakit.
- j. Di luar jam kerja, seluruh unit rumah sakit bertanggung jawab kepada *Manager On Duty* (MOD).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis mengenai nama, umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan pegawai. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

untuk mengetahui jenis kelamin responden pegawai pada rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Zainab Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Zainab Pekanbaru

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi (%)
1	Laki-laki	8	23%
2	Perempuan	26	77%
Jumlah		34	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2020.

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah dari jenis kelamin responden dari pegawai rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru yaitu untuk jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 8 orang dengan persentase 23%, dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang dengan persentase 77% dari keseluruhan responden pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang berjenis kelamin perempuan yang paling banyak.

2 Berdasarkan Umur Responden

Umur merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan tentang apa yang tidak dan yang harus dilakukan. Seperti diketahui bahwa pengurus yang lebih tua usianya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pegawai yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa lebih tua usia seseorang maka kemampuan fisiknya lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika dibandingkan dengan pengurus yang umurnya lebih muda.

Untuk mengetahui umur responden pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 : Distribusi jumlah responden berdasarkan umur pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Umur Responden	Jumlah	Persentasi (%)
1	20-25 Tahun	12	35%
2	27-30 Tahun	14	42%
3	31-40 Tahun	8	23%
4	41 Tahun keatas	-	-
Jumlah		34	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2020.

Dari tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa pegawai dengan umur antara 20 tahun sampai 25 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 35%, umur antara 26 tahun sampai 30 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 42%, dan antara umur 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 23%, sedangkan pegawai yang memiliki umur 41 tahun keatas tidak ditemukan.

Berdasarkan keterangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Rumah Sakit Ibu dan anak zainab Pekanbaru paling banyak berumur antara 26 tahun sampai 30 tahun yaitu sebanyak 14 orang (42%).

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan dapat didefinisikan suatu kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak dapat dipungkiri dengan bekerja maka seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya seperti, mengkonsumsi makanan yang disukainya, pakaian dan keperluan lainnya. Dari hasil penelitian tentang Analisis Motivasi Kerja Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, serta dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, maka untuk mengetahui identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.3 : Distribusi jumlah responden berdasarkan pendidikan Pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Pendidikan	Jumlah	Persentasi (%)
1	SMA	-	-
2	D3	22	65%
3	S1	12	35%
Jumlah		34	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru yaitu untuk D3

sebanyak 22 orang dengan persentase 65% dan untuk S1 sebanyak 12 orang dengan persentase 35%. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru paling banyak D3 yaitu sebanyak 22 orang (65%).

4 Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dibagi menjadi empat kategori yaitu, 1 tahun sampai 2 tahun, 3 tahun sampai 4 tahun, 5 tahun sampai 6 tahun dan lebih dari 7 tahun. Asumsi peneliti jika pegawai telah lebih dari 3 tahun bekerja maka pegawai tersebut akan mengetahui dengan baik mengenai budaya organisasi dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab secara menyeluruh, sedangkan pegawai dengan masa kerja kurang dari 2 tahun maka pegawai tersebut cukup mengetahui budaya organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab.

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan masa kerjanya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4 : Distribusi jumlah responden berdasarkan masa kerja pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Masa Bekerja	Jumlah	Persentasi (%)
1	1-2 Tahun	12	35%
2	3-4 Tahun	10	29%
3	5-6 Tahun	8	24%
4	7 Tahun keatas	4	12%
Jumlah		34	100%

Sumber: Data Olahan Kuesioner 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lama bekerjanya pegawai pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab paling banyak dari 1 tahun masa kerja sampai 2 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 35%. Lama bekerja 3 tahun sampai 4 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 29%, 5 tahun sampai 6 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 24% dan yang bekerja dari 7 tahun keatas sebanyak 4 orang dengan persentase 12%.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lama masa bekerja pegawai paling banyak antara 1 tahun sampai 2 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 35%.

B. Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

Menurut Robins S (dalam andri, 2015:72) motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu. Suatu kebutuhan (*need*) berarti suatu kekurangan secara fisik atau psikologis yang membuat keluaran tertentu terlihat menarik. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*Driving Force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan memperarahkan kehidupan.

Siagian (2004:62), menyimpulkan bahwa didalam motivasi terdapat suatu rangkaian interaksi antar berbagai faktor, seperti:

- a. Individu dengan sengaja.

Unsur-unsurnya : kemampuan dan keterampilan, kebiasaan, sikap dan sistem nilai yang dianut, pengalaman traumatis, latar belakang kehidupan sosial budaya dan tingkat kedewasaan.

- b. Situasi dimana individu bekerja akan menimbulkan berbagai rangsangan: prestasi individu terhadap bekerja, harapan dan cita-cita dalam kerja itu sendiri, prestasi bagaimana kecakapannya terhadap kerja, kemungkinan timbulnya perasaan cemas, perasaan bahagia yang disebabkan oleh pekerjaan.
- c. Proses penyesuaian yang harus dilakukan oleh masing-masing individu terhadap pelaksanaan pekerjaannya.
- d. Pengaruh yang datang dari berbagai pihak: pengaruh dari sesama rekan, kehidupan kelompok maupun tuntutan atau keinginan kepentingan keluarga, pengaruh dari berbagai hubungan diluar pekerjaan.
- e. Reaksi yang timbul terhadap pengaruh individu.
- f. Timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita dan tujuan.

Nilai suatu manajemen dan organisasi juga penting dalam membangun unsur-unsur keberhasilan dalam perusahaan. Menurut Siagian Manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam

rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Samsudin, 2006:18). Secara konseptual motivasi kerja manusia semata-mata muncul karena imbalan ekonomi, rasa takut lapar, dan dorongan ingin memiliki secara lebih banyak meski para ahli sosiologi dan psikologi kebanyakan menyangkal teori ini. Motivasi merupakan proses yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu.

1. Motivasi Langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi Langsung (*Direct Motivation*) adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya, jadi sifat khusus, seperti pujian, penghargaan, bonus dan tunjangan hari raya.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab memberikan pujian berupa ucapan selamat terhadap pegawai yang terbaik dan memberi semangat terhadap pegawai yang lainnya agar bisa menjadi yang terbaik di pemilihan pegawai terbaik bulan berikutnya. Bonus yang diberikan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab kepada pegawai berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab tersebut. Penghargaan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab terhadap pegawai yang terbaik berupa apresiasi seperti berfoto bersama kemudian dimasukkan kedalam buku "*company profile*" seperti gambar pada lampiran 3. Tunjangan Hari Raya yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab

kepada pegawainya bukan hanya berupa uang, namun bisa juga berupa makanan dalam jumlah besar (Lusinan, kotak, kg dll).

Berikut tanggapan pegawai dari 34 orang responden yang terdiri dari 9 orang Pegawai Rehab Medik dan 26 orang Pegawai Bidang Pelayanan yang mengisi kuesioner mengenai indikator motivasi langsung, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5 : Tanggapan responden Pegawai Rehab Medik terhadap Indikator Motivasi Langsung (*Direct Motivation*) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Pujian	9	-	-	9
		(100%)	-	-	(100%)
2	Bonus	2	4	3	9
		(22%)	(45%)	(33%)	(100%)
3	Penghargaan	3	6	-	9
		(33%)	(67%)	-	(100%)
4	Tunjangan Hari Raya	2	7	-	9
		(22%)	(78%)	-	(100%)
Jumlah		16	17	3	36
Rata-rata		4	4,25	0,75	9
Persentase		(45%)	(47%)	(8%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian2020.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 9 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 100%, alasannya

karena Rumah Sakit Ibu dan anak zainab Pekanbaru selalu memberikan pujian terhadap pegawai yang berprestasi.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 2 orang dengan persentase 22% dikarenakan pegawai merasa bonus yang didapat setimpal dengan pekerjaannya. Sedangkan yang menjawab cukup setuju sangat banyak yaitu sekitar 4 orang dengan persentase 45% karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu memberikan bonus kepada pegawai yang bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan. Dan untuk jawaban kurang setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 33% dikarenakan masih ada pegawai yang tidak mendapatkan bonus ketika bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan.

Untuk item pertanyaan 3, responden yang menjawab setuju sebanyak 3 orang dengan persentase 33% dikarenakan adanya pegawai yang berharap kepada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru agar selalu memberikan penghargaan jika ada pegawai yang berprestasi. Sedangkan responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 67% karena pegawai masih ada yang kurang mendapatkan penghargaan jika berprestasi oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Untuk item pertanyaan 4, responden yang menjawab setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 22% karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu memberikan tunjangan hari raya kepada setiap pegawainya. Sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang dengan

persentase 78% dikarenakan masih ada pegawai yang tidak mendapatkan tunjangan hari raya oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Motivasi Langsung di bagian Pegawai Rehab Medik “cukup termotivasi” dengan persentase responden sebanyak 45% dari 100% artinya masih ada sebagian pegawai yang tidak merasakan motivasi langsung yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan anak zainab Pekanbaru.

Ada banyak cara untuk meningkatkan kinerja pegawai agar mereka bisa bersemangat dan total dalam bekerja, salah satu cara yang termasuk diantara cara terpenting adalah dengan meningkatkan motivasi kerja, karena dalam rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Motivasi Kerja terdiri dari 2 indikator yaitu motivasi langsung dan motivasi tidak langsung, masing-masing indikator memiliki 4 sub indikator seperti yang di sampaikan penulis pada tabel V.5, V.6, V.7 dan V.8.

Adapun pertanyaan yang membahas tentang sub indikator Motivasi langsung tentang “pemberian pujian, bonus, penghargaan, dan pemberian tunjangan hari raya” yang dilakukan oleh arumah asakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dilengkapi dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, yaitu kepala ruangan Rehab Medik Ibu Yuni Kurniati, Amd.Fis dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait dengan pertanyaan penulis yang berhubungan dengan pemberian pujian, bonus, penghargaan, dan tunjangan hari raya.

Adapun hasil wawancara dengan kepala ruangan Rehab Medik Ibu Yuni Kurniati, Amd.Fis sebagai berikut:

“Pelaksanaan pemberian pujian, bonus, penghargaan dan tunjangan hari raya di rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru tentunya sudah dilakukan dengan berdasarkan peraturan SOP yang telah ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru, dimana bentuk bonus dan tunjangan yang didapat pegawai berdasarkan kinerja dan lama waktu bekerjanya individu pegawai tersebut, sedangkan bentuk pujian dan penghargaan yang didapat pegawai itu beragam, bukan hanya di ukur dengan uang bonus dan tunjangan hari raya saja, bisa jadi kenaikan upah dan yang paling sederhana memberikan apresiasi kepada pegawai yang melakukan tugasnya dengan baik dan benar dan benar, dengan cara pemilihan pegawai terbaik disetiap bulannya (Wawancara senin, 25 agustus 2020 :19.20 Wib).

Hail penelitian yang penulis dapatkan telah dilengkapi dengan pelaksanaan observasi langsung ke lapangan, dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, pelaksanaan pemberian penghargaan berupa apresiasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru memang sudah terlaksana, dimana hal ini diperkuat dengan dokumentasi penulis yang memperlihatkan buku “Compani Profile” Milik Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru yang memposting foto pegawai yang di anggap kinerjanya terbaik dalam tiap bulannya. Pemberian pujian terhadap pegawai yang terbaik sudah diberikan dan untuk pegawai yang lainnya diberikan motivasi untuk menimbulkan semangat dalam bekerja. Pemberian bonus dan tunjangan hari raya dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Tabel V.6 : Tanggapan responden Pegawai Bidang Pelayanan terhadap Indikator Motivasi Langsung (*Direct Motivation*) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Pujian	22	3	-	25
		(88%)	(12%)	-	(100%)
2	Bonus	18	7	-	25
		(72%)	(28%)	-	(100%)
3	Penghargaan	17	8	-	25
		(68%)	(32%)	-	(100%)
4	Tunjangan Hari Raya	-	19	6	25
		-	(76%)	(24%)	(100%)
	Jumlah	57	37	6	100
	Rata-rata	14,25	9,25	1,5	25
	Persentase	(57%)	(37%)	(6%)	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 22 orang responden menyatakan setuju dengan persentase 88%, alasannya karena Rumah Sakit Ibu dan anak zainab Pekanbaru selalu memberikan pujian terhadap pegawai yang berprestasi. 3 orang responden menjawab cukup setuju dengan persentase 12% dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak mendapatkan pujian ketika berprestasi.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menjawab setuju 18 orang dengan persentase 72% dikarenakan pegawai merasa bonus yang didapat setimpal dengan pekerjaannya. Sedangkan yang menjawab cukup setuju

sangat banyak yaitu sekitar 7 orang dengan persentase 28% karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu memberikan bonus kepada pegawai yang bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan.

Untuk item pertanyaan 3, responden yang menjawab setuju sebanyak 17 orang dengan persentase 68% dikarenakan adanya pegawai yang berharap kepada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru agar selalu memberikan penghargaan jika ada pegawai yang berprestasi. Sedangkan responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 8 orang dengan persentase 32% karena pegawai masih ada yang kurang mendapatkan penghargaan jika berprestasi oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Untuk item pertanyaan 4, responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 19 orang dengan persentase 76% karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu memberikan tunjangan hari raya kepada setiap pegawainya. Sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 6 orang dengan persentase 24% dikarenakan masih ada pegawai yang tidak mendapatkan tunjangan hari raya oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator Motivasi Langsung di bagian Pegawai Bidang Pelayanan “cukup termotivasi” dengan persentase responden sebanyak 57% dari 100% artinya masih ada sebagian pegawai yang tidak merasakan motivasi langsung yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan anak zainab Pekanbaru.

2. Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*)

Motivasi tidak langsung (*Indirect Motivation*) merupakan motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya, yaitu peralatan yang layak, ruang kerja yang tenang dan nyaman, memberikan fasilitas dalam bekerja, dan penempatan pegawai yang tepat.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru memberikan motivasi tidak langsung kepada pegawai yaitu peralatan yang layak seperti kursi yang empuk, menyediakan meja dan pendingin ruangan (Ac, Kipas Angin) dan pihak Rumah Sakit juga menyediakan Ruang kerja yang tenang untuk pegawainya. Pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab juga menempatkan pegawainya berdasarkan bidangnya masing-masing sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang dan nyaman. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai terhadap pasiennya.

Berikut tanggapan pegawai dari 34 orang responden yang terdiri dari 9 orang Pegawai Rehab Medik dan 26 orang Pegawai Bidang Pelaynan yang mengisi kuesioner mengenai indikator motivasi langsung, sebagai berikut:

Tabel V.7 : Tanggapan responden Pegawai Rehab Medik terhadap Indikator Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Peralatan yang layak	7 (78%)	2 (22%)	-	9 (100%)
2	Ruang kerja yang tenang dan nyaman	9 (100%)	-	-	9 (100%)
3	Memberikan fasilitas dalam bekerja	1 (11%)	8 (89%)	-	9 (100%)
4	Penempatan pegawai yang tepat	9 (100%)	-	-	9 (100%)
Jumlah		26	10	-	36
Rata-rata		6,5	2,5	-	9
Persentase		(72%)	(28%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 7 orang menyatakan setuju dengan persentase 78% alasannya karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru memberikan peralatan seperti kursi yang layak untuk bekerja, sedangkan 2 orang lainnya menyatakan cukup setuju dengan persentase 22% karena masih ada pegawai yang merasakan masih ada kursi yang tidak nyaman untuk dipakai di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang dengan persentase 100% alasannya karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru menyediakan ruangan yang tenang dan nyaman

untuk pegawai bekerja. Sehingga pegawai bisa berkonsentrasi bekerja di bidangnya.

Untuk item pertanyaan 3, responden menjawab setuju sebanyak 1 orang dengan persentase,11% dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam bekerja. Sedangkan 8 responden lainnya menjawab cukup setuju dengan persentase 88% dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak mendapatkan fasilitas dalam bekerja.

Untuk item pertanyaan 4, responden menjawab setuju sebanyak 9 orang dengan persentase 100% dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dalam bekerja selalu menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya agar pelayanan yang diberikan kepada pasien terlaksana dengan baik dan benar.

Dari data dan penjelasan dapat disimpulkan bahwa Indikator Motivasi Tidak Langsung dikatakan “termotivasi” dengan persentase 72% dari 100% artinya pegawai selalu mendapatkan Motivasi tidak Langsung yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Motivasi tidak langsung merupakan salah satu cara yang termasuk diantara cara terpenting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi tidak langsung terdiri dari 4 sub indikator yang telah penulis jelaskan pada tabel V.7.

Adapun pernyataan yang membehasa tentang sub indikator motivasi tidak langsung yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru penulis telah lengkapi dengan hasil wawancara dan observasi yang

penulis dapatkan dari pihak Manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, yaitu kepala ruangan rehab Medik Ibu Yuni Kurniati, Amd.Fis dimana beliau yang memberikan tanggapan terkait pertanyaan penulis yang berhubungan dengan sub indikator motivasi tidak langsung, Adapun hasil wawancara penulis dengan kepala ruangan rehab Medik, yaitu Ibu Yuni Kurniati, Amd. Fis sebagai berikut:

“pelaksanaan pemberian peralatan yang layak, ruang kerja yang tenang dan nyaman, memberikan fasilitas dalam bekerja, dan penempatan pegawai yang tepat tentunya berdasarkan peraturan dan SOP Manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, dimana bentuk pemberian peralatan yang layak seperti kursi dan meja, Ruang kerja yang tenang dan nyaman selalu diberikan oleh Rumah sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dan pemberian fasilitas yang biasanya diberikan kepada pegawai tertentu guna mempermudah proses kerjanya seperti pemberian kendaraan. Penempatan yang tepat selalu diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru kepada pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing.(Wawancara senin, 25 agustus 2020 :19.20 Wib).

Selanjutnya adalah hasil Observasi yang penulis lakukan terhadap pertanyaan tentang indikator motivasi tidak langsung, Dimana penulis melakukan pengamatan dengan situasi yang ada di daerah atau di dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, dan adapun hasil observasi yang penulis lakukan memberikan fakta fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru memang sudah terlaksana dengan baik dengan tersedianya fasilitas yang layak masih bagus dan layak pakai, sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan operasional pegawai yang bertugas, serta penempatan pegawai yang tepat di Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru sehingga pegawainya dapat bekerja dengan baik dan benar dalam

melayani pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Tabel V.8 : Tanggapan responden Pegawai Bidang Pelayanan terhadap Indikator Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*) pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru

No	Item yang dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	
1	Peralatan yang layak	22	3	-	25
		(88%)	(12%)	-	(100%)
2	Ruang kerja yang tenang dan nyaman	20	5	-	25
		(80%)	(20%)	-	(100%)
3	Memberikan fasilitas dalam bekerja	5	20	-	25
		(20%)	(80%)	-	(100%)
4	Penempatan pegawai yang tepat	21	4	-	25
		(84%)	(16%)	-	(100%)
Jumlah		68	32	-	100
Rata-rata		17	8	-	25
Persentase		(68%)	(32%)	-	(100%)

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020.

Berdasarkan tabel di atas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 22 orang menyatakan setuju dengan persentase 88% alasannya karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru memberikan peralatan seperti kursi yang layak untuk bekerja, sedangkan 3 orang lainnya menyatakan cukup setuju dengan persentase 12% karena masih ada pegawai yang merasakan masih ada kursi yang tidak nyaman untuk dipakai di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

Untuk item pertanyaan 2, responden yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang dengan persentase 80% alasannya karena Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru menyediakan ruangan yang tenang dan nyaman untuk pegawai bekerja, dan 5 orang responden menjawab cukup setuju dengan persentase 20% dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak mendapatkan ruangan yang tenang dan nyaman dalam bekerja.

Untuk item pertanyaan 3, responden menjawab setuju sebanyak 5 orang dengan persentase 20% dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru selalu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam bekerja. Sedangkan 20 responden lainnya menjawab cukup setuju dengan persentase 80% dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak mendapatkan fasilitas dalam bekerja.

Untuk item pertanyaan 4, responden menjawab setuju sebanyak 21 orang dengan persentase 84% dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dalam bekerja selalu menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya agar pelayanan yang diberikan kepada pasien terlaksana dengan baik dan benar, dan 4 orang responden lainnya menjawab cukup setuju dengan persentase 16% dikarenakan masih ada pegawai yang tidak mendapatkan penempatan yang sesuai dengan bidangnya oleh pihak rumah sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru.

Dari data dan penjelasan dapat disimpulkan bahwa Indikator Motivasi Tidak Langsung dikatakan “termotivasi” dengan persentase 68% dari 100% artinya pegawai selalu mendapatkan Motivasi tidak Langsung yang diberikan

oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru. Motivasi tidak langsung merupakan salah satu cara yang termasuk diantara cara terpenting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

C. Hasil Rekapitulasi

Hasil Rekapitulasi tanggapan responden pegawai terhadap Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, berdasarkan indikator motivasi langsung dengan persentase 45%-56% dapat dilihat pada tabel V.5 dan tabel V.6 dengan kategori “Cukup Termotivasi”, sedangkan indikator Motivasi tidak langsung dapat dilihat pada tabel V.7 dan V.8 dengan persentase 68%-72% dengan kategori “Termotivasi.

Dari data dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru setuju dengan adanya pemberian Motivasi Kerja terhadap pegawai oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, hal ini tentunya akan berdampak baik terhadap kinerja pegawai.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil yang penulis lakukan dilapangan yaitu, Motivasi Langsung sangat berpengaruh dalam pemberian pujian, bonus, penghargaan, dan tunjangan hari raya pada Rumah sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru, dimana bentuk bonus dan tunjangan yang didapat pegawai berdasarkan kinerja dan lama waktu bekerjanya individu pegawai tersebut, sedangkan bentuk pujian dan penghargaan yang didapat pegawai itu beragam, bukan hanya di ukur dengan uang bonus dan tunjangan hari raya saja, bisa jadi kenaikan upah dan yang paling sederhana memberikan apresiasi kepada pegawai yang melakukan tugasnya dengan baik dan benar dan benar, dengan cara pemilihan pegawai terbaik disetiap bulannya.

Motivasi tidak langsung dimana bentuk pemberian peralatan yang layak seperti kursi dan meja, Ruang kerja yang tenang dan nyaman selalu diberikan oleh Rumah sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dan pemberian fasilitas yang biasanya diberikan kepada pegawai tertentu guna mempermudah proses kerjanya seperti pemberian kendaraan. Penempatan yang tepat selalu diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru kepada pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing.

B. Saran

1. Diharapkan untuk Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru agar dapat meningkatkan pemberian motivasi langsung terhadap pegawai, hal ini akan dapat meningkatkan semangat kerja pada pegawai Rumah Sakit Ibu dan Anak zainab Pekanbaru.
2. Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru harus memperhatikan pemberian bonus dan tunjangan hari raya agar untuk ditingkatkan lagi sesuai dengan lama bekerjanya pegawai diluar jam kerja, hal ini akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar terhadap pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Danim, sudarwan. 2004. *Motivasi, Kepemimpinan dan Eektivitas Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Elpiya, Nita. 2018. *Analisis Motivasi Kerja Perawat pada Rumah Sakit Eka Hospital Pekanbaru*. Skripsi: Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra.
- Hasibuan, Melayu. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Askara.
- Indrastuti, Sri. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Pekanbaru: UR Press.
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marihot, Manulang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Prenada Media.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rinea Cipta.
- Pohan, Zuliza A. 2019. *Analisis Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara V Kabun Sei Pagar Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar*. Skripsi: Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

- Ramadhan, Rian S.2018. *Analisis Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bajak Kampar Sarana Industri*. Skripsi: Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Predana Media.
- Siagian.2005. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka cipta.
- Sondang, Siagian P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono.2005. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, R dan Eti Nurhayati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Syandika, Juan. 2019. *Analisis Motivasi Kerja Pegawai Bidang Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau*. Skripsi: Universitas Islam Riau.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali.
- Winardi, J. 2008. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali.
- Zulkifli.2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru: UR Press.
- Zulkifli.2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: UR Press.
- Zulkifli. 2012. *Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*.Pekanbaru: Fisipol UIR.

Jurnal:

- Larasati, S., & Gilang, A. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 200-213.

- Marpaung, I. M. (2014). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Mudayana, A. A. (2013). Pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health)*, 4(2).
- Putri, I. R. R., & Rosa, E. M. (2015). Analisis Motivasi Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 3(2), 82-90.
- Setiawan, A. (2013). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit umum daerah kanjuruhan malang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4).
- Setiawan, K. C. (2015). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan level pelaksana di divisi operasi PT. Pusri Palembang. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 1(2), 43-53.
- Widiati, E. (2015). Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai kesehatan pada rumah sakit panti secanti gisting. *JMBA Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 21-34.