Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 3. Page 187-199
https://doi.org/ 10.52103/jmch.v4i3.1144
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap

Ahmad Zaki Hasibuddin, *Reza Aril Ahri, Haeruddin

[1]*RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap*
[2]*Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author: reza.ahri@gmail.com*

ABSTRACT
Background: In terms of performance, most health services in Indonesia have not been able to achieve optimal results. This study aims to determine the strategy for improving the performance of the Regional General Hospital Arifin Nu'mang Kab. Sidrap.
Methods: The type of research used in this study is qualitative, with a total of 6 respondents.
Results: Availability of personnel resources at Arifin Nu'mang Hospital Kab. Sidrap is quite adequate and has been given skills through training and workshops, has very good leadership, only lacks firmness, and is able to manage hospitals well and also motivate staff to provide optimal services. The apparatus resources work in accordance with the existing SOPs that have been set in the hospital and the SOPs are socialized to the unit, the facilities are adequate and in accordance with the needs of the community. Financial sources at Arifin Nu'mang Hospital Kab. Sidrap is independent but there is also assistance from the government budget and the community around the Arifin Nu'mang Hospital Kab. Most of the Sidrap have BPJS but there are also people who are categorized as poor and have not been able to pay the cost of health services the hospital has created a special team to find donors for the poor. The officers at the Arifin Nu'mang Hospital, Kab. Sidrap puts forward the culture of humanity, namely the culture of sipakatau, sipakalebbi, and does not discriminate between ethnicity, religion, and race.
Conclusion: Development of human resources, it is necessary to plan to increase the knowledge, abilities, and attitudes of employees on a continuous and continuous basis, adjusted to the needs of officers so that officers can master their field of work

Keywords: *Strategy; Performance*

ABSTRAK
Latar Belakang: Berkaitan dengan kinerja, kebanyakan pelayanan kesehatan di Indonesia dapat dikatakan belum mampu mencapai hasil yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap.
Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan jumlah responden sebanyak 6 orang.
Hasil: Ketersediaan sumber daya aparatur di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap cukup memadai dan telah diberikan skill melalui pelatihan maupun workshop, memiliki kepemimpin sangat bagus, hanya kurang tegas, serta mampu memanage rumah sakit dengan baik dan juga memotivasi staf agar memberi pelayanan yang optimal. Sumber daya aparatur bekerja sesuai dengan SOP yang ada telah ditetapkan di rumah sakit dan SOP disosialisasikan ke unit, fasilitas cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sumber keuangan di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap adalah mandiri namun ada juga bantuan dari APBD pemerintah, dan masyarakat yang ada di sekitar RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap sebagian besar memiliki BPJS namun ada juga masyarakat yang termasuk dalam kategori miskin dan belum mampu membayar biaya pelayanan kesehatan namun pihak rumah sakit membuatkan tim khusus untuk mencari donator bagi masyarakat yang kurang mampu. Petugas yang ada di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap mengedapankan budaya kemanusiaan yaitu budaya sipakatau, sipakalebbi serta tidak membeda bedakan antara suku, agama dan ras.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kesimpulan: Pengembangan sumber daya manusia, maka perlu adanya perencanaan peningkatan pengetahuan, kemampuan dan sikap pegawai secara berkala terus menerus dan berkesinambungan, disesuaikan kebutuhan petugas sehingga para petugas dapat menguasai bidang pekerjaannya

Kata Kunci: *Strategi; Kinerja*

LATAR BELAKANG

Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak di bidang sektor publik dalam hal jasa kesehatan. Kegiatan usaha rumah sakit umum daerah bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit umum daerah sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggung jawaban baik secara finansial maupun non finansial kepada pemerintah daerah dan masyarakat pengguna jasa (Fatimah, 2016 : 352).

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Namun saat ini, Rumah Sakit fungsinya berkembang sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, antara lain sebagai pengembangan pendidikan dan penelitian, spesialis atau sub spesialis dan mencari keuntungan. Implikasinya adalah setiap rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pasien dalam semua aspek pelayanan, baik yang bersifat fisik maupun non fisik agar efektivitas pelayanan kesehatan dapat terwujud.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada Rumah Sakit melalui pelayanan prima sehingga rumah Sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan bermutu, efisien, dan inovatif.

Oleh karena itu, di dalam pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan adalah mutu pelayanan Petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana. Penilaian mutu pelayanan dapat diukur secara obyektif maupun subyektif. Pengukuran obyektif adalah berdasar kepada aspek profesionalisme pelayanan antara lain *Standart Operating Procedure* (SOP), sedangkan pengukuran subyektif diperoleh melalui gambaran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerja perlu dilaksanakan sebagai upaya untuk menilai sekaligus untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada (Azwar, 2007:37).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah. Mudie dan Cottom (Tjiptono, 2005:22) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Hal ini disebabkan karena adanya kinerja yang ada di pelayanan kesehatan belum optimal. Berkaitan dengan kinerja, kebanyakan pelayanan kesehatan di Indonesia dapat dikatakan belum mampu mencapai hasil yang optimal. Dalam penelitian Rengifurwain (2019 : 35), di rumah sakit Provinsi Maluku, menunjukan bahwa ketidak optimalan kinerja disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya ketidakjelasan tujuan organisasi, kemampuan SDM yang minim, penganggaran, dan lain sebagainya. Melihat kondisi ini maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya melalui serangkaian strategi (cara) yang tepat agar kinerjanya optimal.

Oleh karena itu, strategi perbaikan dan peningkatan kinerja pada hakekatnya dapat dilakukan melalui proses manajemen kinerja. Sebab, manajemen kinerja merupakan suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. Menurut Armstrong dalam Wibowo (2014 : 47),

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

manajemen kinerja adalah serangkaian aktivitas dan proses yang saling berhubungan yang diperlukan secara holistik sebagai komponen utama dan terintegrasi dari pendekatan organisasi dalam mengelola kinerja melalui orang dan mengembangkan keterampilan dan kapabilitas *human capital*nya sehingga meningkatkan kapabilitas organisasional dan pencapaian keunggulan kompetitif berkelanjutan. Bacal (2015 : 32), memaparkan bahwa proses manajemen kinerja itu bukan hanya sebatas pada perencanaan kinerja, implementasi saja akan tetapi pada proses evaluasi / umpan balik kinerja juga.

Berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap ditinjau dari perspektif pelanggan diketahui bahwa menurunnya persentase akuisisi pelanggan sebesar 15,9% yaitu kemampuan rumah sakit untuk menarik pelanggan/pasien baru hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana rumah sakit belum memadai dan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap. Dari perspektif proses bisnis internal, diketahui dari data rekam medik RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap, didapatkan data *Bed Occupancy Rate* (BOR) atau persentase rata-rata pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu yaitu sebesar 51,25%, *Average Length of Stay* (ALOS) atau rata-rata lamanya pasien rawat inap di rumah sakit yaitu selama 4 hari. Pencapaian ini belum optimal jika dibandingkan dengan standar yang direkomendasikan oleh Depkes RI tahun 2005 yaitu sebesar 60-85% untuk *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang baru, selama 6-9 hari untuk *Average Length of Stay* (ALOS). Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, masih kurangnya pelatihan yang diterima oleh pegawai yang dapat menyebabkan kurang profesionalnya kinerja pegawai di rumah sakit tersebut dan dapat menurunkan motivasi serta kinerja karyawan dalam bekerja.

Demikian juga perkembangan teknologi modern di dunia kesehatan begitu pesat ditambah lagi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap mutu pelayanan kesehatan dan pertumbuhan kunjungan pasien yang selalu meningkat serta hadirnya rumah sakit swasta yang menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya agar dapat berkompetitif dalam menangkap peluang pasar. Oleh karena itulah, RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap perlu memilah dan memilih strategi yang tepat agar dapat mencapai kinerja yang otimal.

Pada dasarnya, upaya perbaikan dan peningkatan kinerja di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap telah dilakukan sejak 2020 melalui serangkaian strategi – strategi diantaranya melakukan kerjasama dengan beberapa institusi/organisasi seprofesi dan melaksanakan standar operasional prosedur layanan medis dan administrasi. Namun demikian, meskipun berbagai strategi perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja telah dilakukan akan tetapi kinerja RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap belum menunjukan hasil yang optimal. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti *Strategi Peningkatan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap.*

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan dengan alasan bahwa dasar penelitian yang digunakan adalah diskusi dan wawancara kepada narasumber / informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus dimana peneliti melakukan analisis terhadap situasi yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini.

Lokasi penelitian telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap. Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan pada Bulan Juni sampai dengan September.

Data yang diperoleh melalui diskusi dan wawancara dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti sebanyak 6 orang yang terdiri dari Direktur, Kepala Bagian adm umum dan keuangan, Kepala Bagian perencanaan informasi dan evaluasi, dokter IGD, perawat dan bidan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Analisis data dimulai dengan mengumpulkan dan memilah-milah data untuk dikelompokkan atau diklasifikasikan, dikategorikan, selanjutnya dianalisis secara "*Domain analysis*" yaitu untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek / penelitian. Untuk menentukan tingkat kebenaran data kualitatif penelitian maka dilakukan pengujian keabsahan data melalui triangulasi

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kab. Sidrap

No.	Nama	Umur	Jabatan
1	BS	55 Tahun	Direktur
2	AY	56 Tahun	Kepala bagian adm umum dan keuangan
3	NS	50 Tahun	Kabag perencanaan informasi dan evaluasi
4	MY	35 Tahun	Dokter IGD
5	NN	31 Tahun	Bidan
6	RH	30 Tahun	Perawat ICU

DISKUSI

Ketersediaan sumber daya aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketersediaan sumber daya aparatur di Rumah Sakit ini cukup memadai dan semua profesi sudah ada. Untuk pengelolaanya sendiri rumah sakit telah melakukan seoptimal mungkin mulai dari perencanaan, penerimaan, pengembangan dan pendayagunaanya. Dari segi perencanaan rumah sakit tiap tahun mengevaluasi ketenagaan di tiap unit kemudian membuat pemetanaan ketenagaan yang ada walaupun belum maksimal. Kemudian dari segi penerimaan sendiri rumah sakit telah menyusun SPO penerimaan staf baru disitu telah digambarkan alur yang telah dilewati begitupun kegiatan apa saja yang akan dilakukan setelahnya. Kemudian untuk pengembangannya rumah sakit telah mengikutkan staf – staf rumah sakit untuk mengikuti work shop ataupun pelatihan yang diharapkan mampu mengembangkan keilmuan staf itu sendiri. Kemudian untuk pendayagunaannya rumah sakit telah membuat uraian tugas yang jelas tiap profesi begitupun dengan unit yang ada sehingga SDM yang ada benar – benar bisa bekerja secara optimal.

Sumber daya manusia merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif organisasi. Ini menunjukan sumber daya manusia (SDM) yang secara keseluruhan dari berbagai kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan bahwa SDM memiliki peranan yang sangat penting dibanding dengan aset lain yang dimiliki perusahaan. Keberadaan SDM sebagai sentral dari berbagai aktivitas perusahaan, menjalankan usaha, mengendalikan dan mengevaluasi bahkan menghantarkan perusahaan pada puncak keberhasilan (Hanasya, 2016 : 10).

Investasi sumber daya manusia hanya mungkin terjadi jika secara individual sumber daya tersebut memiliki kualifikasi kemampuan yang relevan dengan kebutuhan organisasi yang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

bersangkutan dan memiliki keinginan untuk mengembangkan diri secara kreatif. Investasi sumber daya manusia ini merupakan hal paling penting yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi yang memiliki tujuan akhir yaitu agar organisasi dapat memiliki tenaga kerja yang jumlah dan mutu kerja, disiplin kerja, loyalitas, dedikasi, efisiensi, efektifitas kerja, dan produktivitas kerjanya dapat memenuhi kebutuhan suatu organisasi untuk masa kini dan masa yang akan datang. Dengan secara sadar organisasi telah menempatkan diri pada puncak persaingan yang sangat kuat atas pesaingnya, karena memiliki pegawai yang mampu mengerjakan semua pekerjaan secara professional, memiliki nilai hasil kerja yang tinggi (*best performance*), dan kemampuannya dengan mudah membawa perusahaan pada puncak keberhasilan (prestasi), dengan kata lain mampu mengungguli para pesaingnya dengan baik (*good competency to be market leader).*

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi organisasi, sebab tanpa sumber daya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai yang direncanakan. Oleh karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi. Pentingnya peranan sumber daya manusia bagi setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, untuk itu sumber daya manusia perlu memiliki *skill* atau keterampilan yang handal dalam menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya *skill* yang handal maka secara langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan (Bangun, 2012 : 45).

Sedarmayanti (2016 : 33) menyatakan bahwa dengan adanya pengembangan sumber daya manusia tersebut, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang digunakan oleh organisasi. Pengetahuan berkaitan erat dengan kecerdasan dan intelektual setiap orang. Mengembangkan pengetahuan berarti meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan tugas sehingga dengan adanya kemampuan yang dimiliki, maka akan dapat dengan mudah meningkatkan kinerja.

Kepemimpinan

Pemimpin mempunyai kontribusi yang sangat besar terhadap perusahaan, karena tanpa adanya pemimpin perusahaan tidak akan berjalan. Oleh karena itu, pemimpin harus bisa menempatkan perannya sebagai kepala semua bidang di rumah sakit sehingga dapat mengatur para karyawan agar bekerja dengan baik dan juga bisa memotivasi karyawan. Untuk mencapai tujuan dan menggapai globalisasi serta kemajuan dalam persaingan saat ini yang semakin kompleks, setiap rumah sakit harus mampu meningkatkan daya saing dan mempersiapkan diri menjadi perusahaan yang kompetitif (Ismail, 2013 : 107).

Secara umum dalam dunia usaha tidak akan bisa terlepas dari strategi kepemimpinan dan bagaimana harus menjalaninya sehingga bisa meningkatkan eksistensi organisasi. Pemimpin perlu menciptakan strategi yang tepat dan didukung dengan tim yang kuat agar dapat mencapai target yang diinginkan. Harus dapat penganalisis kreativitas atau strategi yang diterapkan agar lebih berkualitas sehingga dapat diterima oleh karyawan yang bekerja dalam organisasi tersebut. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu merangkul dan membimbing karyawannya agar mampu bekerja maksimal dan tetap merasa bertanggung jawab akan *job* masing-masing (Peter, 2013 : 18).

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemimpin di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang adalah memotivasi karyawan agar bekerja secara maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin di rumah sakit ini sudah sangat bagus, hanya kurang tegas, serta mampu memanage rumah sakit dengan baik dan juga senantiasa memotivasi staf agar memberi pelayanan yang optimal. Rumah sakit ini di pimpin oleh seorang direktur yang sejauh ini mampu memanage rumah sakit dengan baik dan senantiasa memotivasi staf agar memberi pelayanan yang optimal. Dalam kepemimpinannya direktur dibantu oleh beberapa kepala bidang, ada juga kepala seksi dan kepala ruangan di tiap unitnya.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Peningkatan kinerja seorang pegawai tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Manajemen kinerja merupakan suatu siklus yang harus dibangun secara berkelanjutan dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja baik pegawai maupun organisasi secara keseluruhan. Peningkatan kinerja dapat diukur/dinilai dengan adanya sistem pengukuran kinerja**.** Bernadine (2005 : 238) mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Selain itu, tujuan pengukuran kinerja adalah meningkatkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan akuntabilitas. Sistem pengukuran kinerja dijabarkan dalam indikator-indikator kinerja yang terdapat dalam desain pengukuran kinerja. Kinerja akan menggambarkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi unit kerja tersebut.

Oleh karena itu, indikator keberhasilan seorang pemimpin adalah keberhasilan para pegawainya dalam menyelesaikan tugas dan melaksanakan tanggung jawab yang diberikan, dan hal ini tidak bisa dipisahkan dengan motivasi yang telah diberikan kepada para pegawai, tentunya sebagian besar memotivasi untuk bekerja lebih produktif terletak pada diri pegawai itu sendiri, namun tidak terlepas pula dan pengaruh pimpinannya, dimana pemimpin yang berhasil memberikan contoh akan menciptakan suatu keadaan yang menggerakkan perilaku pegawai ke tujuan yang dapat memberikan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan.

Standar Operasional Prosudure (SOP)

Hasil penelitiqn menunjukkan bahwa Sumber daya yang ada di rumah sakit ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada telah ditetapkan di rumah sakit dan apabila tidak sesuai dengan kondisi pelayanan di unit, maka akan dilakukan revisi. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap tindakan merupakan salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien, meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. SOP rumah sakit merupakan alat pengendalian layanan yang diberikan pasien dalam hal layanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Tujuan SOP adalah untuk menciptakan komitmen pekerjaan dalam mewujudkan *good govermance* sebagai alat penilaian kinerja yang bersifat internal dan eksternal (Rohman Taufiq, 2019 : 32).

Pedoman pembuatan SOP mengacu pada Kementerian Kesehatan dan Kementerian Keuangan. Kedua pedoman tersebut disesuaikan dengan kondisi rumah sakit. SOP merupakan pedoman keselamatan pasien untuk mendapatkan layanan dan pelayanan kesehatan yang optimal. Menurut Sailendra (2015:11) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penerapan SOP yang baik, akan menunjukkan konsisten hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang. SOP mempunyai peranan penting dalam proses pengembangan rumah sakit. Tanpa adanya standar baku, pengelolaan rumah sakit pasti tidak memiliki keunggulan kompetitif. Dengan SOP, semua kegiatan aktivitas operasional dapat terkendali dan terpantau dengan baik.

Penerapan SOP yang mengikuti peraturan akan berdampak pada kinerja yang baik, hal ini disebabkan oleh seluruh rangkaian kegiatan operasional yang dijalankan oleh karyawan berjalan semestinya. Setiap rumah sakit, bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen. Tanpa adanya panduan yang jelas, tugas dan fungsi tiap elemen akan berjalan timpang. Itulah mengapa rumah sakit membutuhkan Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu, SOP yang ada di rumah sakit harus disosialisasikan sehingga

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

petugas dapat memahami prosedur yang telah ditetapkan, memberikan wawasan pengetahuan kepada petugas tentang SOP serta pentingnya SOP untuk peningkatan kinerja petugas (Rohman, 2019 : 43).

Fasiltas Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas yang ada di rumah sakit ini cuku memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun mereka tetap mengupgrade layanan yang ada dan selalu berinovasi dalam proses layanannya sebagai perwujudan dari saran – saran, tuntutan ataupun komplen yang masuk dari penerima layanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu fasilitas organisasi yang disediakan oleh organisasi untuk kerja yang maksimal yang merupakan prasarana dan sarana untuk memudahkan dalam melakukan pekerjaan. Fasilitas organisasi yang sangat memadai dengan suatu kondisi yang layak pakai dan terpelihara telah dengan baik akan membantu suatu kelancaran kerja dari proses dalam suatu orgaanisasi. Lengkapnya pemberian fasilitas juga dijadikan salah satu semangat pendorong untuk bekerja. Fasilitas kerja harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja secara keseluruhan. Dimana fasilitas organisasi yang baik dan mendukung akan memberikan dampak terhadap kinerja bagi para pegawai. Fasilitas menurut Moekijat (2001:155) secara lebih sederhana yang termaksud dengan fasilitas adalah suatu masukan (input) sarana fisik yang dapat memproses menuju keluaran (output) yang diinginkan. Begitupun menurut Buchari (2001:12) fasilitas adalah penyedia pada perlengkapan fisik untuk lebih memberikan kepada penggunanya suatu kemudahan, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna dan fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Oleh karena itu, organisasi hendaknya menyediakan fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan misalnya fasilitas sesuai dengan kebutuhan karyawan sehingga mampu mengoptimalkan hasil kerja dari karyawan tersebut. Fasilitas yang disediakan oleh organisasi juga harus sesuai dengan tingkat pengetahuan karyawan dengan kata lain fasilitas yang diberikan setidaknya mudah untuk dioperasikan sehingga dapat mempercepat proses pekerjaan dan tidak membuang banyak waktu. Dengan demikian apabila organisasi sanggup menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut maka organisasi juga mampu menambah semangat dari kerja pegawai sehigga kerjanya dapat pula ditingkatkan.

Ketersediaan fasilitas merupakan salah satu unsur yang dapat menentukan tingkat kinerja yang tinggi bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Fasilitas terutama yang berkaitan dengan sarana dan alat-alat pendukung dalam rumah sakit yang digunakan karyawan untuk bekerja harus tersedia cukup bilamana rumah sakit menginginkan peningkatan kinerja atau produktivitas karyawan (Simamora, 2012 : 56).

Fasilitas sangat penting artinya karena merupakan salah satu dorongan bagi para karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Bukan hanya itu, tetapi fasilitas juga menjadi bagian terpenting dalam penyelesaian pekerjaan bagi karyawan.

Agar kinerja karyawan di Rumah sakit Arifin Nu'mang Kab. Sidrap dapat lebih meningkat maka perlu diperhatikan kebutuhan dari para karyawan. Perlu diperhatikan secara cermat untuk mengetahui kebutuhan fasilitas dari pada karyawan, demi terpenuhinya kinerja yang maksimal. Kebutuhan fasilitas karyawan merupakan konsep yang sangat relevan dalam meningkatkan kinerja. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka pimpinan berusaha memaksimalkan fasilitas yang dianggap paling menentukan dalam meningkatkan kinerja para karyawan serta untuk mendukung, mempertahankan keberhasilan yang telah dicapai.

Kinerja karyawan dalam sebuah instansi merupakan masalah sangat penting. Kinerja karyawan yang efektif dan efisien juga merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian tujuan instansi tersebut.M asalah ini merupakan tanggung jawab instansi khususnya manajemen rumah sakit. Agar kinerja karyawan terus meningkat, maka bagian manajemen perlu selalu memperhatikan fungsinya dengan baik. Artinya apabila instansi memberikan fasilitas yang sesuai kepada karyawan, maka

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

otomatis dengan sendirinya kinerja kerja karyawan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan turut mempercepat / mempermudah proses pencapaian tujuan. Kesimpulannya semakin baik fasilitas yang diterima oleh karyawan maka kinerja karyawan semakin meningkat dan tujuan instansi semakin mudah untuk dicapai.

Kemampuan keuangan daerah

Pembangunan suatu negara diperlukan adanya pembiayaan dengan sistem pembagian keuangan yang adil, proporsional, demokratis, transparan, dan efisien. Pembiayaan suatu daerah diperoleh dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang disusun setiap tahun oleh pemerintah daerah beserta satuan kerjanya guna memenuhi pelayanan publik. Sehingga penting bagi pemerintah daerah untuk menaruh perhatian yang lebih besar terhadap kinerja pengelolaan keuangan daerah. Pengelolaan keuangan daerah yang dilakukan secara ekonomis, efisien, dan efektif atau memenuhi prinsip *value for money* serta partisipatif, transparansi, akuntabilitas dan keadilan akan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta kemandirian suatu daerah. Dengan demikian maka suatu daerah yang kinerja keuangannya dinyatakan baik berarti daerah tersebut memiliki kemampuan keuangan untuk membiayai pelaksanaan otonomi daerah terutama pebiayaan di sektor kesehatan (Mente, 2015 : 67).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber keuangan di rumah sakit ini adalah mandiri namun ada juga bantuan dari APBD pemerintah. Hal ini disebabkan karena pelayanan kesehatan sebagai dampak kemajuan teknologi bidang kesehatan yang menuntut pembiayaan dan investasi yang sangat mahal, sementara itu kemampuan pemerintah dalam membiayai pelayanan kesehatan masyarakat semakin terbatas. Oleh karena itu perlu memberikan otonomi dengan ruang gerak yang lebih leluasa bagi rumah sakit dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, sekaligus diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat meskipun dengan status pembiayaan secara mandiri.

Namun dalam rangka upaya tersebut perlu dilakukan penataan kembali secara administratif maupun dalam pengelolaan keuangan, agar kekayaan negara yang tertanam di rumah sakit dapat dipergunakan secara lebih optimal. Sebagai salah satu upaya agar rumah sakit dapat beroperasi dengan lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, menuntut manajemen rumah sakit untuk bekerja secara profesional. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan di sektor publik harus cerdik dan bijaksana dalam merancang strategi. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengaruh globlisasi, tingkat persaingan yang semakin tinggi dan perilaku pasien yang jeli dan kritis dalam memilih pelayanan kesehatan menjadi pemicu rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, faktor keuangan dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman untuk menilai kinerja dalam rumah sakit.

Kemampuan ekonomi masyarakat

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan taraf hidup sehat bagi masyarakat. Oleh karena itu, setiap individu berkewajiban ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat diselenggarakannya upaya kesehatan dengan pendekatan peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Suharto Edi, 2016 : 56).

Dalam upaya melaksanakan dan terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pihak rumah sakit dan pemerintah perlu melakukan strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Oleh karena itu, salah satu strategi yang digunakan oleh rumah sakit Arifin Nu'mang Kab.Pinrang adalah membentuk tim khusus untuk mencari donator bagi masyarakat yang kurang mampu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit ini sebagian besar memiliki BPJS namun ada juga masyarakat yang termasuk dalam kategori miskin dan belum mampu membayar biaya pelayanan kesehatan namun pihak rumah sakit membuatkan tim khusus untuk mencari donator bagi masyarakat yang kurang mampu.

Kemampuan ekonomi masyarakat merupakan kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat yang dengan secara swadaya mengelola sumber daya apapun yang dapat dikuasainya, dan ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dan keluarganya. Upaya pembangunan ekonomi masyarakat mengarah pada perubahan struktur yaitu memperkuat kedudukan dan peran ekonomi rakyat dalam perekonomian nasional. Kemampuan ekonomi masyarakat adalah keadaan dan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan kondisi ekonomi. Permasalahan masyarakat yang utama adalah usaha masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan sehingga dapat mencapai kemakmuran. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan jasmani (material) dan kebutuhan rohani (spiritual).

Kondisi ekonomi masyarakat berperan penting dalam meningkatkan taraf hidup sehat dan kunjungan masyarakat ke pelayanan kesehatan. Peranan kemampuan ekonomi masyarakat memegang satu posisi yang sangat penting dalam peningkatan taraf hidup sehat serta kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya perekonomian yang cukup memadai maka akan dengan mudah mengontrol dan memperbaiki status kesehatan serta mudah mengakses dan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Nilai-nilai budaya hidup sehat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Petugas yang ada di rumah sakit ini masih mengedapankan budaya kemanusiaan yaitu budaya sipakatau, sipakalebbi serta tidak membeda bedakan antara suku, agama dan ras. Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan adalah nilai budaya, dimana faktor tersebut sangat erat kaitannya dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebab dengan terciptanya nilai budaya yang baik dan di tunjang kerja sama dengan sesama karywan, maka akan mencapai hasil yang dapat meningkatkatkan kinerja karyawan. Nilai budaya pada umumnya merupakan pernyataan filosofis yang dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Dengan membekukan nilai budaya, sebagai suatu acuan bagi ketentuan atau peraturan yang berlaku, maka para pemimpin dan karyawan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku sesuai dengan visi dan misi serta strategi perusahaan.

Proses pembentukan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan karyawan professional yang mempunyai integritas yang tinggi. Untuk itu kesadaran karyawan akan pentingnya budaya masih perlu disosialisasikan. Hal ini berhubungan dengan pengimplementasian budaya terhadap kinerja karyawan yang sangat kompleks, karena mereka mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Kemampuan karyawan masih terbatas, sikap dan perilaku masih perlu ditingkatkan disamping itu perlu ada motivasi dari pimpinan. Apabila nilai budaya tersebut berjalan dengan baik maka akan mendorong timbulnya kinerja karyawan yang baik pula.

Nilai budaya yang kuat akan menciptakan suatu budaya perusahaan yang baik juga dan mencerminkan bahwa budaya tersebut telah memilki akar yang kuat dimana telah mampu dijiwai serta di aktualisasikan dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut seperti nilai-nilai apa saja yang patut dimiliki, bagaimana perilaku setiap orang akan dapat mempengaruhi kerja mereka, kemudian falsafah yang dianutnya. Proses yang panjang yang terus menerus disempurnakan sesuai dengan tuntutan dan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

kemampuan sumber daya manusia itu sendiri sesuai dengan prinsip pedoman yang diakui (Moh Pabundu Tika, 2012 : 123).

Dengan terbentuknya budaya hidup sehat maka dapat memberikan pengaruh, baik berpengaruh kuat atau lemah terhadap kinerja sebuah perusahaan, hal ini disampaikan oleh Lukman Hakim (2011 : 155) menyatakan bahwa budaya organisasi yang dianut dalam organisasi atau perusahaan dapat memberikan pengaruh yang kuat atau lemah, organisasi yang memiliki budaya yang kuat berarti budaya organisasi akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota – anggota organisasinya. Budaya organisasi yang kuat akan memberikan dampak yang positif maupun negatif terhadap kinerja perusahaan. Organisasi atau perusahaan yang memiliki budaya yang kuat berarti budaya organisasi akan memiliki budaya organisasi yang besar terhadap perilaku anggota organisasinya. Budaya yang kuat ini dapat memberikan pengaruh yang negatif maupun positif. Pengaruh yang positif dari budaya yang kuat akan memperlihatkan kesepakatan yang tinggi dikalangan anggota mengenai apa yang harus dipertahankan, sehingga dapat membina kesetiaan, dan komitmen terhadap organisasi sehingga menjadi budaya yang kuat bagi perusahaan untuk mendukung kemajuan dan mencapai tujuan perusahaan.

KESIMPULAN

1. Ketersediaan sumber daya aparatur di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap cukup memadai dan semua profesi sudah ada. Untuk pengelolaanya sendiri rumah sakit telah melakukan seoptimal mungkin dengan memberikan keterampilan melalui pelatihan atau workshop.
2. Kepemimpin di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap sudah sangat bagus, hanya kurang tegas, serta mampu memanage rumah sakit dengan baik dan juga memberikan motivasi kepada staf agar memberi pelayanan yang optimal.
3. Sumber daya yang ada di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap bekerja sesuai dengan SOP yang ada telah ditetapkan di rumah sakit dan disosialisasiakn ke unti terkait dan apabila tidak sesuai dengan kondisi pelayanan di unit, maka akan dilakukan revisi.
4. Fasilitas yang ada di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun mereka tetap mengupgrade layanan yang ada dan selalu berinovasi dalam proses layanannya sebagai perwujudan dari saran – saran, tuntutan ataupun komplen yang masuk dari penerima layanan.
5. Sumber keuangan di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap adalah mandiri namun ada juga bantuan dari APBD pemerintah.
6. Masyarakat yang ada di sekitar RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap sebagian besar memiliki BPJS namun ada juga masyarakat yang termasuk dalam kategori miskin dan belum mampu membayar biaya pelayanan kesehatan namun pihak rumah sakit membuatkan tim khusus untuk mencari donator bagi masyarakat yang kurang mampu.
7. Petugas yang ada di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap mengedapankan budaya kemanusiaan yaitu budaya sipakatau, sipakalebbi serta tidak membeda bedakan antara suku, agama dan ras.
8.

SARAN

1. Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu corong pembangunan manusia bagi tersedianya sumber daya aparatur pemerintah yang bermutu. Untuk itu perlu adanya perencanaan peningkatan pengetahuan, kemampuan dan sikap pegawai secara berkala terus menerus dan berkesinambungan, disesuaikan kebutuhan petugas sehingga para petugas dapat menguasai bidang pekerjaannya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

2. Fasilitas kerja yang ada di RSUD Arifin Nu'mang Kab. Sidrap sudah lengkap, maka perlu mempertahankan fasilitas kerja yang telah tersedia. Dengan adanya fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan maka kinerja karyawan akan meningkat.
3. Para petugas perlu melakukan pekerjaan sesuai SOP agar pekerjaan lebih mudah dikerjakan, kesalahan dapat diminimalisir, dan memberikan efisiensi waktu
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang melalui penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel-variabel lain untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bestari Dwi Handayani. 2011. Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada RSUD Kabupaten Kebumen. *Jurnal Dinamika Manajemen, (Online)*, Vol. 2, No.1.

Bhatti. K. & Qureshi T. 2007. Impact Of Employee Participation On Job Satisfactio Employee Commitment And Employee Productivity. *International Review of Business Research Papers*,(Online), Vol. 3, No.2.

Budiharjo, Andreas. 2014. *Organisasi Menuju pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta : Prasetiya Publishing.

Budiyanto, Eko. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Dede Mariana. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Perilaku Pejabat Publik: Studi pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Sosiohumaniora, (Online), Vol. 10, No. 3*.

Fatimah. 2016. Strategi Peningkatan Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Kedokteran Dan kesehatan, (Online)*, Vol 3 No 1.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly J., Konopaske, R. 2006. *Organisasi, Peritaku Struktur, Proses. JiJid 1, Edisi kelima*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Hanaysha. J. 2016. Testing the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector. *International Journal of Learning and Development (Online), Vol 6, No 1*.

Hapsari Yaumanisa. 2006. *Ananlisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum Dengan Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS. Pantiwilasa Citarum Semarang*, Tesis : Semarang UNDIP.

Haris Hardiansyah. 2013. *Wawancara, Observasi dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Ilyas, Y. 2002. *Kinerja :Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : FKM-UI

Ismail Nawawi Uha. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Depok : Kencana.

Keban, Yeremias T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah, Pendekatan Manejemen Dan Kebijakan*. Yogyakarta : Fisip USM.

Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah

LAN. 2012. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan,(Online), Vol 12 No 1*.

Lukman Hakim. 2011. Membangun Budaya Organisasi Unggul sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Kompetitif. BENEFIT *Jurnal Manajemen dan Bisnis, (Online), Vol 15, No. 2*.

Moh Pabundu Tika, 2012. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, cetakan kedua*. Jakarta : Bumi Aksara.

Nanang Martono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press.

Neuvonen, Marjo Pouta, Eija & Sievenan, Tuija. 2010. Intention To Revisit a National Park And Its Vicinity ; Effect of Place Attachment And Quality Percepcionts. *International Journal Sociology*.

Nilasari, Senja. 2014. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Dunia Cerdas.

Nurhayati dan Wahyu Wijaya Murti. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat Terhadap Produk handphone*. Majalah Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Semarang.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit

Peter Russel. 2013. *Manajer Kreatif.* Jakarta : Binapura Aksara.

Rachmad Hidayat. 2013. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. Madura : Universitas Trunojoyo.

Raidi, H.M. 2012. *Prestasi dan Kemampuan*. Jakarta : Rajawali Press.

Ranupandojo, H, Suad Husnan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Rengifurwan A.Z. 2019. *Analisis Kinerja pada Rumah Sakit Provinsi Maluku* (Tesis). Makassar : Universitas Hasanuddin.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Rohman Taufiq. 2019. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta : Raih Arta Sukses.

Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP,* Cetakan Pertama. Yogyakarta : Trans Idea Publishing.

Suharto, Edi, 2016. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Sumange. 2015. *Peningkatan Kinerja Pegawai Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Gunung Agung.

Susanto, H. (2014). Analisis Kemampuan Keuangan Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Organisasi dan Manajemen, (Online), Vol 10 No 1*.

Soraya Hanuma. 2006. Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Jurnal Akuntansi*.

Syafi'i Antonio. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1*. Jakarta : GemaInsani.

Tika. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai", *Ekobis, (Online), Vol.7, No.2*.

Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*, Tesis : Semarang UNDIP.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
Wahjosumidjo. 2014. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license