

Analisis Faktor-faktor Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Klinik Pratama Marlina

Deden Nugraha

Jurusan Manajemen, STIE STEMBI Bandung
dedennugraha18@stemb.ac.id

Patria Supriyoso

Jurusan Manajemen, STIE STEMBI Bandung
patriasupriyoso@stemb.ac.id

Abstrak

Tujuan_ Untuk Mengetahui Bagaimana Gambaran Kinerja karyawan pada Klinik Pratama Marlina dan Untuk Mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan pada Klinik Pratama Marlina.

Desain/Metode_ Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif

Temuan_ peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi juga oleh faktor internal dan eksternal dimana faktor internal salah satunya adalah motivasi dan faktor eksternal dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Klinik Pratama Marlina adalah Rekan kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung senantiasa mendorong karyawan untuk terus meningkatkan pelayanan bersama-sama demi kepentingan organisasinya

Implikasi_ Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya menambahkan perspektif lain dalam penelitiannya seperti disiplin kerja, Stres yang mungkin terjadi, Kompensasi atau mengembangkan Faktor lain yang ada dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Originalitas_ Melakukan analisis tentang faktor faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan pada Klinik Pratama Marlina

Tipe Penelitian_ Studi Literatur

Kata Kunci : kinerja, klinik pratama marlina

I. Pendahuluan

Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan umum dibidang kesehatan membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Selain itu, persaingan layanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan semakin menjadi hal yang harus diperhatikan oleh managerial Klinik. Dengan pertimbangan inilah selain peningkatan kualitas layanan, kualitas sistem informasi yang digunakan sebagai media pendukung pelayanan kesehatan harus diperhatikan karena secara tidak langsung akan mempengaruhi performa, kualitas serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan oleh Klinik.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan konsumen oleh pemberi pelayanan menggunakan prosedur, sistem dan metode tertentu (Moenir, 2010). Pelayanan di bidang kesehatan terwujud antara pasien sebagai pelanggan dan fasilitas kesehatan. Menurut Pratiwi (2014), kepuasan

merupakan kesesuaian hasil penilaian konsumen terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dan diharapkan, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanannya. UUD 1945 pasal 28 h ayat 1 mengamanatkan pelayanan kesehatan sebagai hak dasar bagi seluruh warga negara Indonesia. Indonesia mendukung Universal Health Coverage (UHC) dalam peraturan pelaksanaan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan tertuang dalam UU No.40 Tahun 2004. UU No. 40 tahun 2004 memastikan setiap warga negara memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau (Kemenkes RI, 2010).

Begitu pula dengan Klinik Pratama Marlina yang selalu menjaga dan meningkatkan kinerja dari setiap pelayan kesehatan yang ada, terlebih ketika masa pandemic yang dimana setiap pelayanan kesehatan sangat disorot baik mutu dan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Akan tetapi, masih terdapatnya beberapa complain terkait pelayanan dan kinerja atas pelayanan kesehatan yang terus diterima oleh Klinik Pratama Marlina. Berikut adalah rangkuman beberapa complain terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Marlina pada periode bulan Juni-November 2021.

No	Jenis Komplain	Banyaknya (Orang)
1	Masih terdapat pelayanan kesehatan yang tidak Ramah	13
2	Melayani pasien dengan waktu yang lama	9
3	Jika bertanya tidak langsung diberi solusi	17
4	Tidak memberikan keterangan secara terperinci	6
	Total	45

Sumber : Bagian Informasi dan Penanganan Keluhan (data diolah,2021)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa masih adanya ketidakpuasan pengunjung atas pelayanan yang dilakukan di Klinik Pratama Marlina, complain paling tinggi yaitu dari pengunjung yang bertanya akan tetapi tidak langsung diberikan solusi terbaik yakni sebesar 17 orang. Hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja dari pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Marlina masih dirasa belum optimal. Selain data complain, berikut juga penulis sajikan data absensi dari karyawan Pelayanan Klinik Pratama Marlina pada 6 Bulan terakhir yakni bulan Juli sampai Desember 2021.

Bulan	Jumlah Absen (Orang)				
	Tukar Dinas	Ijin	Sakit	Tanpa Keterangan	Cuti
Juli	21	9	12	0	2
Agustus	33	5	18	1	5
September	22	2	5	2	1
Oktober	24	11	10	0	5
November	15	2	12	1	6
Desember	9	4	6	0	2

Sumber : Bagian SDM (data diolah,2021)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas terlihat bahwa masih adanya karyawan yang tidak hadir pada 6 bulan terakhir di tahun 2021, Tukar dinas paling banyak pada bulan Agustus 2021 yaitu sebesar 33 orang dan pada bulan lainnya masih ada beberapa karyawan yang tukar dinas. Karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan pada 6 bulan terakhir juga paling banyak pada bulan September 2021 yaitu sebanyak

2 orang. Hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja pada Klinik Pratama Marlina masih sepenuhnya optimal.

II. Kajian Teori

A. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut berifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron (dalam Fahmi, 2011:2) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.

Demikian pula Armstrong dan Baron (dalam Fahmi, 2011:16-17) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi sejumlah faktor antara lain:

1. Faktor-faktor pribadi yaitu keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen.
2. Faktor-faktor kepemimpinan yaitu kualitas dorongan, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manajer atau pimpinan tim.
3. Faktor-faktor tim yaitu kualitas dukungan yang diberikan oleh kolega atau rekan kerja.
4. Faktor sistem kerja dan fasilitas (instrumen tenaga kerja) yang diberikan oleh organisasi.
5. Faktor-faktor kontekstual (situasional) yaitu tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

B. Indikator Kinerja

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka mengharapkan kinerja organisasi akan semakin baik. Beberapa pendekatan untuk mengukur sejauh mana pegawai mencapai suatu kinerja secara individual menurut Bernadin & Russel (1993:83) dalam Keban (2014: 192) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas
Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
2. Kuantitas
Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu
Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas
Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian
Tingkat dimana seorang pegawai dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.

C. Manfaat Penilaian Kinerja Kerja

Salah satu cara yang digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan

berkala. Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja konkrit yang dapat diamati dan diukur. Penilaian kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran

I. Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Perusahaan

Klinik Pratama Marlina merupakan Klinik swasta yang berdiri pada tanggal 14 Februari 2003. Di bawah badan hukum Yayasan Mutiara Pakutandang Sejahtera dengan Nomor 38 Tanggal 20 Januari 2010 dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU – 4270.AH.01.04. Tahun 2011. Yayasan Mutiara Pakutandang Sejahtera memiliki tujuan membantu usaha pemerintah dalam pembangunan bidang social dan kemanusiaan.

Kehadiran Klinik Pratama Marlina tidak lain untuk memberikan kemudahan pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat luas khususnya yang berada di sekitar wilayah Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Klinik Pratama Marlina telah bekerjasama dengan BPJS – Kesehatan dimana dengan kerjasama tersebut selain masyarakat umum Klinik Pratama Marlina juga dapat melayani peserta BPJS – Kesehatan dengan pelayanan yang Prima dan Profesional.

B. Visi, Misi dan Motto Perusahaan

1. Visi Klinik Pratama Marlina

“Menyehatkan Masyarakat dan Memasyarakatkan Kesehatan”

2. Misi Klinik Pratama Marlina

Sebagai mitra pemerintah maupun swasta dalam memberikan pelayanan preventif, kuratif dan rehabilitatif yang komprehensif dan berkesinambungan.

Memberikan pelayanan medis dasar yang berbasis hemat dan terjangkau.

Memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, bermutu dan terjangkau.

Menumbuhkan kesadaran budaya hidup sehat.

Menjalin Kemitraan dengan masyarakat sekitar.

3. Motto Klinik Pratama Marlina

“Melayani Dengan HATI (Hangat, Amanah, Tepat dan Inovatif

C. Profil Informan

Wawancara yang dilakukan kepada 5 Informan diantaranya yakni, dokter, koordinator bidan, perawat, dan beberapa pasien di klinik Pratama Marlina bulan Desember 2021 sampai januari 2022. Pertanyaan tentang klinik Pratama Marlina diberikan dalam bentuk wawancara langsung kepada Informan, berikut hasil wawancara terkait dengan upaya meningkatkan Kinerja pelayanan di Klinik Marlina :

Berdasarkan pada klasifikasi masa kerja responden dimulai dari masa kerja kurang dari 5 tahun hingga lebih dari 16 tahun, adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No	Nama	Usia	Pendidikan	Lama kerja	Keterangan
1	dr. Luthfi Hilman T	20-30 tahun	S1	<3 tahun	Penanggung jawab pelayanan
2	Rini Supartini	20-30 tahun	D1-D3	3-5 tahun	Koordinator bidan
3	Erlina Meyliawati	20-30 tahun	D1-D3	<3 tahun	Perawat
4	Melly Meilani	20-30 tahun	D1-D3	-	Pasien
5	Iyan Sopian	>30 tahun	SMA	-	Pasien

Sumber : Pengolahan data

III. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah Kinerja karyawan klinik Pratama Marlina. Subjek dari penelitiannya adalah enanggung jawab pelayanan, koodinator bidan, perawat dan pasien klinik pratama marlina. Pendekatan yang digunakan yaitu induktif, jenis data yang digunakan primer dan sekunder, sumber data dalam penelitian ini adalah dokumen, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

IV. Hasil Dan Pembahasan

A. Gambaran Perusahaan

Klinik Pratama Marlina merupakan Klinik swasta yang berdiri pada tanggal 14 Februari 2003. Di bawah badan hukum Yayasan Mutiara Pakutandang Sejahtera dengan Nomor 38 Tanggal 20 Januari 2010 dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU – 4270.AH.01.04. Tahun 2011. Yayasan Mutiara Pakutandang Sejahtera memiliki tujuan membantu usaha pemerintah dalam pembangunan bidang social dan kemanusiaan.

Kehadiran Klinik Pratama Marlina tidak lain untuk memberikan kemudahan pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat luas khususnya yang berada di sekitar wilayah Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Klinik Pratama Marlina telah bekerjasama dengan BPJS – Kesehatan dimana dengan kerjasama tersebut selain masyarakat umum Klinik Pratama Marlina juga dapat melayani peserta BPJS – Kesehatan dengan pelayanan yang Prima dan Profesional.

B. Visi, Misi dan Motto Perusahaan

1. Visi Klinik Pratama Marlina

“Menyehatkan Masyarakat dan Memasyarakatkan Kesehatan”

2. Misi Klinik Pratama Marlina

Sebagai mitra pemerintah maupun swasta dalam memberikan pelayanan preventif, kuratif dan rehabilitatif yang komprehensif dan berkesinambungan.

Memberikan pelayanan medis dasar yang berbasis hemat dan terjangkau.

Memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, bermutu dan terjangkau.

Menumbuhkan kesadaran budaya hidup sehat.

Menjalin Kemitraan dengan masyarakat sekitar.

3. Motto Klinik Pratama Marlina

“Melayani Dengan HATI (Hangat, Amanah, Tepat dan Inovatif

4. Profil Informan

Wawancara yang dilakukan kepada 5 Informan diantaranya yakni, dokter, koordinator bidan, perawat, dan beberapa pasien di klinik Pratama Marlina bulan Desember 2021 sampai januari 2022. Pertanyaan tentang klinik Pratama Marlina diberikan dalam bentuk wawancara langsung kepada Informan, berikut hasil wawancara terkait dengan upaya meningkatkan Kinerja pelayanan di Klinik Marlina :

Berdasarkan pada klasifikasi masa kerja responden dimulai dari masa kerja kurang dari 5 tahun hingga lebih dari 16 tahun, adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No	Nama	Usia	Pendidikan	Lama kerja	Keterangan
1	dr. Luthfi Hilman T	20-30 tahun	S1	<3 tahun	Penanggung jawab pelayanan
2	Rini Supartini	20-30 tahun	D1-D3	3-5 tahun	Koordinator bidan
3	Erlina Meyliawati	20-30 tahun	D1-D3	<3 tahun	Perawat
4	Melly Meilani	20-30 tahun	D1-D3	-	Pasien
5	Iyan Sopian	>30 tahun	SMA	-	Pasien

Sumber : Pengolahan data

D. Pembahasan

1. Analisis Kinerja Pelayanan pada Klinik Pratama Marlina

Penilaian kinerja bisa dilakukan oleh atasan langsung, rekan kerja yang seprofesi dan juga bawahan dalam hal ini adalah yang mendapatkan pelayanan secara langsung yaitu pasien seperti menurut Siti Novi Evita (2017).

Menurut Informan pertama yaitu Dokter Luthfi selaku pimpinan langsung dari karyawan yang memberikan pelayanan langsung kepada Pasien menyatakan bahwa “Kinerja pelayanan pada klinik Pratama Marlina walau belum sepenuhnya baik tapi kita selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pasien dan sejauh ini setiap pegawai klinik Pratama Marlina sudah melakukan seluruh kegiatan operasional dengan baik” kemudian Informan 2 dan 3 selaku sesama pemberi layanan langsung, informan 2 mengatakan “kita selalu memberikan yang terbaik pada pasien, yah walau mungkin belum maksimal” informan 3 mengatakan “sudah baik untuk pelayanan terutama dalam hal kecepatan dan kesigapan perawat menangani pasien namun klinik marlina harus selalu meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi supaya bisa menjadi klinik terbaik khususnya di daerah Majalaya”

Kemudian penulis melakukan crosscheck kepada beberapa pasien Klinik Pratama Marlina Berikut penuturannya, menurut Melly Meilani selaku pasien “Pelayanan kesehatan di klinik Marlina sudah sangat baik terutama dalam hal kecepatan menanggapi pasien dan keramahan perawat terhadap pasien, ditambah dengan fasilitas yang sudah sangat memadai , seperti poli umum, poli BPJS, rawat inap, rawat jalan, laboratorium, farmasi, bahkan klinik pratama marlina sekarang sudah beroperasi hingga 24 jam”.

Menurut penjelasan dan penuturan yang dilakukan oleh Informan dapat disimpulkan bahwa Kinerja pelayanan pada Klinik Pratama Marlina sudah baik dan setiap karyawannya selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Meningkatkan Kinerja Pelayann pada Klinik Pratama Marlina

Berikut hasil wawancara Menurut dr Luthfi menyatakan bahwa “Hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di klinik pratama marlina adalah dengan selalu mengevaluasi kinerja baik medid maupun medis yang di terima dari kritik dan saran, serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya pada bagian sumber daya manusia, seperti mengembangkan ilmu, memotivasi seluruh karyawan untuk selalu bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku.”

Menurut Rini supartini selaku koordinator bidan menyatakan “Hal yang sama bahwa dirinya akan terus berusaha meningkatkan kinerja pelayanan karena menurutnya klinik pratama marlina menjual jasa dan selalu melihat pada kepuasan pasien dengan cara mengembangkan ilmu-ilmu yang terbaru.” Sedangkan menurut Erlina selaku perawat bahwa “setiap karyawan harus memperhatikan keterampilan dan kehati hatian dalam bekerja”.

3. Faktor Internal dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan di Klinik Pratama Marlina

Salah satu Faktor internal yang dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan adalah motivasi. Menurut dr luthfi menyatakan bahwa “seorang pemimpin harus selalu berusaha untuk memotivasi dan memaksimalkan kinerja pelayanan karyawan tanpa melihat jabatan, sehingga semuanya harus di kerjakan secara bersama sama dan saling mengevaluasi antar sesama karyawan/” kemudian Menurut Rini supartini selaku koordinator bidan menyatakan hal yang sama bahwa “Pimpinan selalu memotivasi setiap bawahannya sesuai dengan kebutuhannya, namun masih pimpinan masih harus memfasilitasi kebutuhan karyawannya seperti melakukan pelatihan atau mengikuti seminar., dan untuk atasan di harapkan memberi penghargaan berupa reward supaya karyawan terdorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik.” Sedangkan menurut Erlina selaku perawat mengatakan bahwa “atasan sudah sangat memotivasi seluruh karyawannya dan sudah sangat memfasilitasi setiap kebutuhan dengan baik.”.

Berdasarkan Hasil wawancara diatas terlihat bahwa motivasi adalah salah satu factor dalam menumbuhkan rasa penghargaan dalam kinerja yang telah mereka lakukan, selain motivasi hal lain yang perlu diperhatikan juga adalah Kompetensi dimana kompetensi adalah Menurut Tagala (2018) kompetensi suatu karakteristik yang mendasari pembawaan seorang individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Menurut Dokter Luthfy “Kami selaku pimpinan terus meningkatkan kompetensi yang ada dengan cara melakukan pelatihan, pengujian kompetensi pada setiap calon dan karyawan pada Klinik Pratama Marlina dan kami selalu berusaha melakukannya dan mengemangkan karyawan dengan lebih baik lagi.” Menurut Rini supartini bahwa “setiap karyawan Klinik Pratama Marlina sudah cukup memiliki kompetensi di bidang kesehatan , karena setiap karyawan yang di rekrut harus lulus uji kompetensi yang di adakan oleh klinik Pratama Marlina” , sama halnya dengan Rini, informan Erlina pun mengatakan hal yang sama bahwa “saya memiliki cukup kompetensi dalam bidang pelayanan karena dalam bidang pelayanan tidak cukup kemampuan komunikasi saja namun harus selalu teliti dalam bekerja, memiliki rasa tanggung jawab, memiliki rasa empati, memiliki semangat berprestasi, dan selalu berorientasi kepada pasien”

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentu Motivasi dan penghargaan yang tinggi dari organisasi dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan menjadi factor penting dalam Faktor Internal yang meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan.

2. Faktor Eksternal dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan di Klinik Pratama Marlina

Menurut Rini yang mengatakan bahwa “Motivasi juga di dapatkan dari rekan kerja yang selalu membantu, membimbing dalam kerjasama untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik”. Namun menurut Erlina “seluruh karyawan di himbau untuk selalu menjadi pendengar yang baik dan saling menerima pendapat orang lain yang di harapkan dapat muncul ide-ide baru untuk meningkatkan kinerja karyawan kedepannya.” Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor pendorong dari internal perusahaan dan kemampuan diri factor pendorong dari luar juga yaitu rekan kerja yang solid dan mau membantu satu sama lain menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Klinik Pratama Marlina dimana jika setiap karyawan hanya memikirkan dirinya sendiri maka menimbulkan ketidaknyaman pada karyawan selain menurunkan kinerja ketidaksejalannya antar rekan kerja akan menimbulkan tingkan turnover karyawan menjadi tinggi.

5. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Klinik Pratama Marlina sudah baik dan seluruh karyawan hingga pimpinan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan di Klinik Pratama Marlina, peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi juga oleh faktor internal dan eksternal dimana faktor internal salah satunya adalah motivasi, motivasi dilakukan dengan terus memotivasi karyawan untuk melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya selain motivasi peran kompetensi dari pemberi layanan itu sendiri juga sudah dikatakan baik dan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Klinik Pratama Marlina, faktor eksternal dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Klinik Pratama Marlina adalah Rekan kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung senantiasa mendorong karyawan untuk terus meningkatkan pelayanan bersama-sama demi kepentingan organisasinya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi Perusahaan Khususnya Klinik Prtama Marlina sebagai perbaikan untuk kedepannya. Saran tersebut antara lain :

1. Peningkatan Kinerja Pelayanan harus dipertahankan bahkan ditingkatkan secara terus menerus walau kinerja pelayanan sudah dinilai baik oleh beberapa pasien tidak menutup kemungkinan jika masih ada beberapa pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Marlina
2. motivasi karyawan bukan hanya untuk meningkatkan kinerja tapi juga untuk saling membantu satu sama lain sebagi rekan kerja yang solid sehingga tujuan organsasi dapat tercapai dengan keterkaitan dan kepedulian dari semua pihak.
3. Saran peningkatan fasilitas sarana dan prasana klinik, (perbaikan semua ruangan sesuai standar yang berlaku serta pengembangan fasilitas di setiap ruangan, seperti ruang rawat inap, ugd, farmasi dan lainnya.
4. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan, dari mulai pelayanan kepada pasien, pelayanan keluhan, dan komunikasi internal sesama pegawai.
5. Meningkatkan kompetensi sdm tenaga kesehatan agar dapat mengupgrade ilmu ilmu kesehatan yang terbaru.
6. Pimpinan lebih memotivasi dan mengarahkan bawahannya agar lebih fokus dan bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada pasien
7. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya menambahkan perspektif lain dalam penelitiannya seperti disiplin kerja, Stres yang mungkin terjadi, Kompensasi atau mengembangkan Faktor lain yang ada dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Daftar Pustaka

- Adi, Rianto. 2004. Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit.
A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara.
Agustin, Ririn Pratiwi. 2014. hubungan antara produktivitas kerja terhadap pengembangan karir pada karyawan PT. Bank mandiri tarakan: *ejournal psikologi*, 2014, 2 (1): 24-40.
Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Ardianto, Elvinaro.* 2016. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosia.
- Aguinis, H.* 2013. *Performance Management*. New Jearsey: Pearson Prentice Hall.
- Athis, Robert L dan John H. Jackson.* 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Buku Dua*. Salemba Empat: Jakarta.
- Basrowi & Suwandi.* 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka.
- Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah.* 2017. *Manajemen Sumber Daya. Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Fahmi, Irham.* 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Lampulo: ALFABETA.
- Gomes, Faustino Cardoso.* 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Andi Offset.
- Griffin.* 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hartatik, Puji Indah.* 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Suka *Buku*.
- Hasibuan, Malayu S.P..* 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini,* 2008 : *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja. Grafindo Persada.
- Keban, Yeremias, T.* 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga)*, Gava Media, Yogyakarta.
- Pawito.* 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS Pelangi. Aksara.
- Riyanto, Agus.* 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Scott, W.G. & Mitchell, T.R.* (1976). *Organizational Behavioral and Performance (Ed.2)*. Santa Monica: Good Year.
- Sedarmayanti.* 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Smith.* 2014. *Health psychology: biopsychosocial interactions eighth edition*. United States of America: Wiley.
- Sugiyono.* 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Haddy.* 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa.* 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Cv. Alfabeta.
- Thoha Miftah.,* (2010), *Pembinaan Organisasi, proses dianosa dan intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta, Gava Media.
- Yamin, Martinis dan Maisah.* 2010. *Standarisasi Kinerja Guru*. Jakarta: Persada Pres