

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab ini penulis akan menguraikan data-data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa orang informan di Rumah Sakit Mesra Pekanbaru yaitu: pimpinan Rumah Sakit Mesra, (Dr. Dovi Saftika Faulin) sedangkan bawahan meliputi kepala bagian yaitu: wakil direktur (Plt. Mulyadi, S. Psi) Kepala Pelayanan Medis (Plt. Zulfahmi, Smip), Manager Penunjang Medis dan Keperawatan (Dr. Wahidin), Manager Umum dan Sumber Daya Manusia (Dora Sardila, Amd), Manager Marketing (Toni Hardianto, S.Sos), Koordinasi Keuangan (Yusra Etika, SE), Koordinator Umum dan Rumah Tangga (Angelita Karim, S.Psi), Koordinasi Marketing dan Rekam Medis, Customer Service Officer (Vera Wati) Koordinasi Supervisor (Abdul Aziz), Koordinasi Unit Gawat Darurat (Rahmad Kurniawan, Amk), Koordinasi Intensiv Care Unit (Raja Heliwati), Koordinasi Kandungan dan Kebidanan (Maria Noviana, Amd, Keb) Koord Penunjang Medis (Afriyani Achar, SE), Koordinasi PIC Parmasi (Dewi Nuri Hastuti, S, Fam, Api), Koordinasi Gizi , Pic. Diet dan Konsultasi Gizi (Tety, AMG) Koordinasi Keperawatan (Dr. Amelia Sari) Data Informan Rumah Sakit MESRA Marpoyan Pekanbaru, Sumber Data: Daftar Unit Kerja Rumah Sakit Mesra Marpoyan Pekanbaru 2013.

Peran Komunikasi Pimpinan Kepada Bawahan

1. Adanya Komunikasi pimpinan dalam bentuk intruksi tugas

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bpk Mulyadi selaku Wakil Direktur menurut penuturan beliau proses komunikasi berjalan dengan baik, pimpinan selaku atasan bertanggung jawab memberikan arahan, intruksi ataupun informasi tentang masalah disiplin atas waktu, peraturan, serta perintah tentang tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan kedisiplinan pekerjaan, pimpinan juga memberikan nasehat terhadap bawahannya apa bila karyawan melakukan kesalahan baik disegi pekerjaan maupun masalah yang lainnya (wawancara dengan Bpk Mulyadi, S.Psi selaku wakil Direktur Tgl 10 juni 2013)

Dalam proses komunikasi antara pimpinan dengan bawahan di Rumah Sakit MESRA begitu baik, hal ini dibuktikan dengan seringnya pimpinan memberikan arahan tentang disiplin kerja kepada karyawannya, informasi dan peraturan tentang kedisiplinan kerja yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan, dan karyawan juga menyampaikan kepada karyawan lainnya untuk mengingatkan kembali akan arahan dan informasi yang telah disampaikan oleh pimpinan masalah kedisiplinan kerja, dan pimpinan selalu memberikan nasehat kepada seluruh karyawan, hal ini dilakukan dalam rapat mingguan (wawancara dengan ibuk Anggelita Karim, Sebagai Koordinasi Umum dan Rumah Tangga Tgl 10 Juni 2013)

Hasil wawancara penulis dengan Ibuk Dora Sardila selaku Manager Umum dan Sumber Daya Manusia, dia mengatakan dalam upaya menjaga stabilitas Rumah Sakit MESRA selaku pimpinan selalu berupaya menjaga kedisiplinan dirinya dan berusaha mendisiplinkan bawahannya, memang selama ini peraturan-peraturan tentang

kedisiplinan sudah diketahui semua karyawan, namun selaku pimpinan selalu mengingatkan agar semua karyawan termotivasi dalam menjaga kedisiplinannya ketika menjalankan tugas-tugasnya, apa bila karyawan kurang disiplin dalam mengerjakan tugasnya, selaku pimpinan bertanggung jawab untuk memberikan nasehat (wawancara dengan Ibuk Dora Sardila selaku Manager Umum dan Sumber Daya Manusia Tgl 10 Juni 2013)

2. Adanya Komunikasi dalam bentuk Rasional, tujuan kerja.

Sebagai seorang pimpinan perlu membuat perencanaan bagi organisasi dan dirinya sendiri selaku penanggung jawab demi tercapainya tujuan kerja. Sebagai seorang pimpinan mempunyai perencanaan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, pimpinan berencana agar Rumah Sakit MESRA Marpoyan pekanbaru menjadi contoh yang baik bagi instansi lain untuk mencapai tujuan kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut pimpinan selalu mengadakan rapat dengan karyawan minimal 1 kali dalam sebulan, rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemui karyawan dalam menjalankan tugasnya begitu juga dengan program kerja, pimpinan juga menentukan siapa saja yang akan menjadi penanggung jawab masalah-masalah program kerja tersebut seperti kedisiplinan kerja, kebersihan, serta keindahan Rumah Sakit tersebut juga termasuk dalam tujuan kerja. (wawancara dengan bpk dr. wahidin, Manager Penunjang Medis dan Keperawatan, Tgl 10 Juni 2013)

Komunikasi Vertikal di RS. MESRA Marpoyan Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kejelasan tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan, pimpinan dan bawahan selalu berkomunikasi dengan baik. Berkomunikasi dengan baik disini terlihat dari keakraban mereka dalam jam kerja dan luar jam kerja

(wawancara dengan Ibu dr. Amelia Sari selaku koordinasi keperawatan Tgl 29 Juli 2013)

3. Adanya Komunikasi pimpinan dalam bentuk pesan ideologi, kesetiaan, moral.

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan koordinasi Marketing, Vera Wati, komunikasi antara pimpinan dengan bawahan berjalan dengan lancar, karena dapat dilihat karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan disposisi dari pimpinan, tugas dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan, dari situ terlihat loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya (wawancara dengan Ibu Vera Wati selaku Koordinasi Marketing/CSO, Tgl 13 Juni 2013)

Sebagai seorang wakil pimpinan tentunya cukup berperan, dan ingin memajukan Rumah Sakit MESRA tersebut, salah satu cara untuk menerapkannya adalah dengan memberikan ide Atau saran kepada pimpinan baik itu saran mengenai kegiatan kerja maupun tentang motivasi dan kedisiplinan kerja, dan pimpinan menanggapi dengan positif ide serta saran dari karyawannya (wawancara dengan Bpk Mulyadi, S. Psi Tgl 13 Juni 2013)

Yang membuat karyawan rajin dan semangat dalam bekerja salahsatunya mendapat hadiah atau penghargaan dari pimpinan, seperti sertipikat, uang tambahan dan hadiah yang lainnya, hal seperti ini yang membuat karyawan semangat dalam bekerja (wawancara dengan Ibu Dewi Nuri Hastuti, S, Fam, Api Tgl 13 Juni 2013)

4. Komunikasi pimpinan dalam bentuk umpan balik (fied bead) kritikan kerja dan pringatan kerja.

Komunikasi antara pimpinan dengan karyawan terlihat lancar, pemberian kritikan kepada karyawan dan peringatan masalah pekerjaan, dan tidak hanya masalah kejelasan

masalah pekerjaan, namun juga terlihat dengan adanya hubungan baik dan interaksi yang baik antara pimpinan dengan karyawan, (wawancara dengan Bpk Plt Zulpahmi, Smip Selaku kepala pelayanan Medis Tgl 13 Juni 2013)

Tanggapan langsung berbalas-balasan dari pimpinan dengan karyawan sangat perlu dalam membina interaksi yang baik antara pimpinan dan karyawan, sebab hal tersebut akan memudahkan antara pimpinan dan karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Ketika pimpinan memberikan peringatan dan kritikan tentang pekerjaan kepada karyawan, maka karyawan akan langsung menanggapi kritikan tersebut, dan jika perlu penjelasan maka karyawan akan bertanya langsung kepada pimpinan, maka pimpinan akan memberikan penjelasan kepada karyawan yang bersangkutan (wawancara dengan Bpk Toni Hartono, S. Sos selaku manager marketing Tgl 13 Juni 2013)

Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan

1. Karyawan memiliki semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan pernyataan Direktur RS. Mesra Dr. Dovy S. Faulin Komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan menandakan kedekatan pimpinan dan karyawan, hal ini bisa menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan, hal ini bisa menimbulkan semangat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tugas-tugas dapat diselesaikan tepat waktu (Wawancara dengan Bpk dr. Dovy Saftika Faulin Selaku pimpinan RS. Mesra Tgl 17 Juni 2013),.

Salah satu hal yang membuat karyawan merasa semangat dalam bekerja tentunya tidak dapat dipungkiri adalah honor atau uang tambahan hal tersebut diungkapkan salah seorang koord keuangan Yusra Etika, SE pesan langsung dari pimpinan dapat

menimbulkan semangat bagi karyawan untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu, namun hal ini bisa juga dikarenakan adanya honor tambahan dari pimpinan. (Wawancara dengan Ibuk Yusra Etika selaku koordinasi Keuangan Tgl 17 Juni 2013),

Namun demikian tidak berdasarkan pernyataan seorang Koordinasi keperawatan Ibuk dr. Amelia Sari, bahwa apa pun pesan dari pimpinan sudah menjadi tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

Dengan demikian pesan yang disampaikan secara langsung dapat menimbulkan kedekatan antara pimpinan dan karyawan terjalannya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan, sehingga pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan dapat diselesaikan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat ketika karyawan menyelesaikan tugasnya, hal ini menandakan bahwa karyawan memiliki semangat dalam bekerja. (Wawancara dengan Ibuk dr. Amelia Sari selaku koordinasi keperawatan 17 Juni 2013)

Pimpinan mengingatkan kepada karyawan bahwa pekerjaan harus selesai hari ini juga, sikap karyawan langsung dengan sungguh-sungguh mengerjakan pekerjaan tersebut, bahkan ketika penulis meminta waktu untuk wawancara karyawan mengatakan untuk menunggu sebentar sampai pekerjaannya selesai hal ini terlihat karyawan bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya karena pimpinan meminta hasil secepatnya (Obsevasi di tempat penelitian 17 Juni 2013)

2. Hasil kepuasan kerja yang dapat diselesaikan karyawan

Sebagai pimpinan menilai hasil kerja karyawan, pimpinan menganggap kerja karyawan terhadap penyelesaian pekerjaannya sudah bisa dibilang maksimal, dan hal tersebut sudah dianggap pencapaian baik karyawan terhadap pekerjaannya sebab sudah berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam bekerja.

Kepuasan karyawan terhadap hasil kerja yang diserahkan kepada pimpinan akan terlihat ketika hasil kerja tersebut tidak banyak disalahkan oleh pimpinan, dan mengenai kesalahan tersebut bisa terjadi sewaktu-waktu bisa terjadi dan bisa juga tidak. Hal ini bisa berdasarkan kerumitan dan waktu yang ditentukan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut (wawancara dengan Ibuk Maria Novita, seagai koordinasi kandungan dan kebidanan Tgl 24 Juni 2013).

Jika pimpinan sudah dapat menerima hasil kerja karyawan, maka hal tersebut bagi karyawan yang mengerjakannya, dengan demikian maka tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan itu muncul ketika hasil kerja karyawan dapat diterima oleh pimpinan.

Karena tugas-tugas pekerjaan karyawan sudah bisa dilakukan maka kepuasan itu muncul disaat pimpinan tidak banyak menyalahkan pekerjaan dan bisa menerima hasil kerja karyawan (Wawancara dengan Ibuk Afriyani Achar, SE, selaku koordinasi penunjang medis Tgl 24 Juni 2013).

Motivasi karyawan merupakan salah satu kunci sukses instansi atau hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan. Motivasi Kerja didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu

(wawancara dengan Ibuk Tety, AMG, selaku koordinasi Gizi, Pic, Diet dan konsultasi Gizi Tgl 24 Juni 2013)

3. Kejujuran dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja.

Kedisiplinan karyawan menjadi hal yang paling penting dalam pencapaian tujuan di RS. MESRA Pekanbaru, sebab dengan kedisiplinan karyawan maka pekerjaan dapat diselesaikan secara baik dan tepat waktu.

Untuk RS. MESRA Pekanbaru kedisiplin karyawan tetap menjadi hal penting bagi pimpinan untuk diselesaikan, hal tersebut berdasarkan pernyataan Koordinasi Pic Parmasi Ibuk Dewi Nuruhastuti, S. Fam, Api kedisiplinan merupakan hal penting dalam upaya pencapaian hasil kerja. Mengenai kedisiplinan karyawan saat masuk kerja dan saat jam kerja, masih ada beberapa karyawan yang datang terlambat atau tidak ada di dalam ruangan ketika jam kerja, mengatasi hal tersebut biasanya pimpinan memberikan teguran kepada karyawan yang bersangkutan biasanya hal ini dilakukan oleh pimpinan yang berada di atasnya, ketika tidak ada perubahan baru akan ditindalanjutin oleh pimpinan. (Wawancara dengan Ibuk Dewi Nurihastuti selaku Pic Parmasi Tgl 2 Juli 2013)

Dengan demikian, kedisiplinan karyawan RS. MESRA terus diusahakan supaya lebih baik lagi. Dan tidak dapat dipungkiri salah satu yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kedisiplinan karyawan adalah dengan komunikasi secara langsung. Hal ini disampaikan oleh Ibuk Raja Heliwati, pesan yang disampaikan secara langsung kepada karyawan tidak hanya berbentuk tugas pekerjaan, namun bisa berbentuk curhat dan kedekatan seperti keluarga sehingga ketika karyawan tidak disiplin, cara yang efektif untuk menyikapi hal tersebut adalah dengan menegur atau mengingatkan secara langsung mengenai pentingnya kedisiplinan tersebut. Dan hal tersebut dirasakan cukup cepat diterima oleh karyawan untuk membuat karyawan disiplin, setidaknya jika datang

terlambat atau tidak berada di Rumah Sakit ketika jam kerja, karyawan bisa meminta izin atau memberi tahu kepada pimpinan terlebih dahulu. (Wawancara dengan Ibuk Raja Heliwati selaku koordinasi ICU Tgl 2 Juli 2013)

Untuk karyawan yang tidak disiplin masih bisa dirasakan di RS. MESRA namun seiring berjalannya waktu dan langkah-langkah yang diambil oleh pimpinan seperti absen dan adanya intensif bagi kehadiran karyawan yang baik, dirasakan cukup membantu dalam memperbaiki kedisiplinan karyawan. Bahkan Pimpinan terus mengatakan di dalam rapat selalu mengingatkan mengenai kedisiplinan karyawan dalam bekerja, tentunya hal tersebut diharapkan dapat menurunkan angka absensi dan karyawan lebih termotivasi dalam menyelesaikan tugasnya, (Wawancara wawancara dengan Bpk Rahmad Kurniawan, Amk selaku koordinasi UGD Tgl 2 Juli 2013)

Terlihat ketika jam kerja, salah seorang karyawan meminta izin kepada pimpinannya pergi menjemput anaknya pulang sekolah, sebagai pimpinan, dengan melihat tugas pekerjaannya sudah selesai maka hal tersebut tidak masalah (Observasi di tempat penelitian Tgl 2 Juli 2013)

Selain itu peningkatan motivasi kerja karyawan dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

Faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan motivasi kinerja karyawan diantaranya yaitu loyalitas dan kedisiplin karyawan. Jika disiplin kurang, maka hasil kinerja karyawan kurang memuaskan. Meningkatkan motivasi kerja karyawan juga tidak terlepas dari faktor kemampuan, kecakapan dan motivasi. Kemampuan seorang dalam menjalankan tugas dapat dilihat dari tingkat pendidikan, pengalaman dan kemauan seseorang. Kecakapan dapat dilihat dari bagaimana karyawan dalam

menyelesaikan tugas. Sementara motivasi merupakan semangat seorang dalam menjalankan tugas. Dengan adanya hal tersebut karyawan merasa memiliki tanggung jawab dan memiliki rasa kepuasan tersendiri terhadap hasil kerjanya, (wawancara dengan Ibuk Anggelita Karim selaku koordinasi umum & RT dilakukan Tgl 8 Juli 2013)

4. Kerja sama antara pimpinan dan karyawan.

Hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan dirasakan perlu dalam membangun intraksi dalam bekerja, tidak hanya dalam bekerja namun diluar pekerjaan tersebut , dengan demikian hubungan dalam organisasi juga seperti hubungan keluarga, jika pun ada masalah maka hal tersebut dapat segera diatasi.

Menjaga komunikasi merupakan cara agar dapat membina hubungan baik antara pimpinan dan karyawan, sebagai pimpinan tidak harus berhubungan baik ketika berada didalam lingkungan Rumah Sakit atau ketika membahas pekerjaan namun juga harus membina hubungan baik tersebut diluar dari pekerjaan. Dalam hal ini pimpinan selalu mendiskusikan mengenai pekerjaan kepada bawahannya, juga menjaga hubungan baik lainnya (Wawancara dengan Bpk dr. Wahidin selaku Manager penunjang medis dan keperawatan Tgl 8 Juli 2013)

Berdasarkan penuturan salah seorang Pic Parmasi Dewi Nurihastuti pimpinan adalah seorang guru sedangkan karyawan adalah seorang murid. Ketika membahas pekerjaan pimpinan harus bersikap tegas dan serius, begitu juga karyawan harus patuh terhadap pimpinan. Namun diluar pekerjaan pimpinan bisa menjadi teman ataupun saudara untuk bercerita (Wawancara dengan Ibuk Dewi Nurihastuti selaku Pic parmasi Tgl 8 Juli 2013)

Hal diatas tidak selalu seperti itu adanya, bahwasanya tidak selamanya hubungan pimpinan dan karyawan berjalan baik, ada kalanya muncul rasa tertekan dalam mengerjakan pekerjaan, hal ini terjadi karenanya tugas pekerjaan yang banyak dengan data-data pekerjaan yang membingungkan sedangkan batas waktu sudah semakin dekat, juga disebabkan karena pimpinan banyak menyalahkan hasil kerja karyawan, sehingga karyawan harus memperbaikinya (Wawancara dengan Ibuk Tety, AMG selaku koordinasi Gizi, Diet dan Konsultasi Gizi Tgl 8 Juli 2013)

Dengan demikian, hubungan antara pimpinan dan karyawan berjalan baik namun ada saat ketika pimpinan memberikan tugas yang banyak dan sifatnya mendesak lalu disalahkan maka hal tersebut dapat menimbulkan ketegangan dan rasa tidak nyaman bagi karyawan yang mengerjakannya. Tetapi karyawan harus tetap bekerja secara maksimal mungkin.

Dari hasil observasi penulis, pimpinan akan mendiskusikan kepada bawahan ketika ada pekerjaan yang membingungkan atau diperlukan masukan-masukan yang mendukung, selain hal tersebut diluar mengenai pekerjaan pimpinan terlihat menjaga hubungan baik terhadap bawahannya (Observasi di tempat penelitian 8 Juli 2013)

5. Kecakapan karyawan serta kreatifitas dalam bekerja.

Dalam penyelesaian pekerjaan, pimpinan memberikan izin kepada karyawan untuk berkreatifitas namun hal tersebut boleh dilakukan ketika memang sesuai dengan prosedur dalam penyelesaian tugas tersebut, tetapi biasanya karyawan hanya akan mengerjakan berdasarkan perintah dari pimpinan (Wawancara dengan Ibuk Affriyani Achar, SE selaku koordinasi penunjang medis Tgl 16 Juli 2013)

Kreatifitas yang dilakukan karyawan dalam penyelesaian tugasnya tidak selalu diizinkan, hal ini berdasarkan wawancara penulis terhadap mengenai kreatifitas dalam bekerja ada pekerjaan yang boleh diselesaikan menggunakan kreatifitas dan ada juga yang tidak. Biasanya karyawan hanya mengikuti prosedur yang ada, jika pimpinan menyarankan untuk menambahkan ide-ide lain yang sesuai dengan pekerjaan maka hal tersebut bisa saja dilakukan. (Wawancara dengan Ibuk Vera Wati selaku koordinasi selaku koordinasi CSO dan marketing Tgl 16 Juli 2013)

Ada pekerjaan yang boleh diselesaikan menggunakan kreatifitas dan ada juga yang tidak. Biasanya karyawan hanya mengikuti prosedur yang ada, namun jika pimpinan menyarankan untuk menambahkan ide-ide lain yang sesuai dengan pekerjaan maka hal tersebut bisa saja dilakukan Dengan demikian maka karyawan hanya akan mengikuti peraturan yang sudah ada dari pimpinan, ketika pimpinan menyarankan supayah karyawan menambahkan kreatifitas maka hal tersebut akan dilakukan, jika tidak maka karyawan akan bekerja berdasarkan penjelasan dan arahan yang sudah ada. (Wawancara dengan Bpk Mulyadi, S.Psi selaku wakil Direktur RS. mESRA Tgl 16 Juli 2013)

6. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya

karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya, sebab selama ini karyawan selalu menyelesaikan pekerjaannya, bentuk tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya dapat dilakukan dengan cara apapun, apa bila karyawan melakukan kesalahan dalam pekerjaannya, karyawan langsung memperbaiki kesalahannya, hal ini merupakan sala satu bentuk tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya (wawancara dengan Bpk Plt, Zulfahmi, Smip selaku kepala pelayanan medis Tgl 22 Juli 2013)

Berdasarkan pernyataan Bpk Abdul Aziz selaku koordinasi. Supervisor.

Motivasi kerja bisa meningkat dengan sering mengadakan pertemuan seperti rapat untuk membahas masalah-masalah yang dihadapi oleh instansi. Kita bisa menghadapinya dengan cara mendiskusikan dengan karyawan yang lainnya atau juga bisa mendiskusikannya dengan atasan-atasan yang lebih berpengalaman. Direktur juga harus menjadi contoh para karyawan yang lainnya yang bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing untuk menyelesaikan masalahnya, misalnya saja yang bertugas dalam kebersihan, mereka harus bertanggung jawab masalah kebersihan suatu ruangan, dia juga bisa membuat suatu peraturan agar kebersihannya terjaga, atau mungkin dengan membudayakan membuang sampah pada tempatnya (wawancara dengan Bpk Abdul Aziz selaku koordinasi supervisor Tgl 22 Juli 2013)

Sebagai seorang pimpinan perlu membuat perencanaan bagi organisasi dan diri sendiri selaku penanggung jawab demi tercapainya tujuan organisasi. Direktur sebagai seorang pimpinan harus mempunyai perencanaan yang lebih matang dan lebih bagus dari pada karyawannya. Perencanaan yang matang dapat memutuskan apa yang akan dilakukan dengan pemikiran jauh kedepan disertai keputusan-keputusan berdasarkan fakta yang ada. Bentuk perencanaan pimpinan dapat berupa, menentukan sumber-sumber kesulitan, menyiapkan langkah-langkah yang akan diambil apabila terjadi kendala atau masalah dan mengatasi rintangan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan tugas. (wawancara dengan Bpk Mulyadi, S. Psi selaku wakil direktur RS. Mesra Tgl 22 Juli 2013)

Gambar. 1

Pimpinan dan karyawan sedang melakukan rapat dalam memotivasi karyawan dalam bekerja dan mengevaluasi serta merencanakan program kerja.



sebagai seorang pimpinan, Direktur mempunyai perencanaan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. pimpinan berencana agar RS. MESRA Marpoyan Pekanbaru menjadi contoh yang baik bagi instansi lain. Untuk mencapai tujuan tersebut pimpinan selalu mengadakan rapat dengan karyawan RS. MESRA minimal satu kali dalam sebulan. Rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemui karyawan dalam menjalankan tugas. Begitu juga dengan program kerja, pimpinan akan menentukan siapa saja yang akan menjadi penanggung jawab untuk tugas atau kegiatan yang akan dilaksanakn. Termasuk masalah kedisiplinan, kebersihan dan keindahan Rumah Sakit juga termasuk dalam perencanaan (wawancara dengan Mesra Bpk Dr. Dovy Saftika Faulin selaku pimpinan Ruma Sakit Mesra dilakukan Tgl 29 Juli 2013)