

**GAMBARAN KINERJA PERSATUAN DIABETES INDONESIA  
(PERSADIA) UNIT RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTATAHUN 2009**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan Pada  
Program Pendidikan Ners- Program Studi Ilmu Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu  
Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

**SUCILANINGTYAS**

**0502R00311**



**PROGRAM PENDIDIKAN NERS-  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH  
YOGYAKARTA  
2009**

**GAMBARAN KINERJA PERSATUAN DIABETES  
INDONESIA (PERSADIA) UNIT RS PKU  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN 2009**



**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:**

**SUCI LANINGTYAS**

**0502R00311**

Telah disetujui oleh

pembimbing

Pada tanggal: 06 Agustus 2009

Pembimbing

Hj. Sri Hendarsih, S.Kp.M.Kes



STIKES AISYIYAH  
YOGYAKARTA

# GAMBARAN KINERJA PERSATUAN DIABETES INDONESIA (PERSADIA) UNIT RS PKU MUHAMMADIYAH

YOGYAKARTA TAHUN 2009<sup>1</sup>

Suci Laningtyas<sup>2</sup> Sri Hendarsih<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang Penelitian :** Diabetes menduduki peringkat ke 4 sebagai endemik dunia yang menyebabkan kematian. Banyak penyakit degeneratif yang sebenarnya dapat ditunda atau ditekan jumlahnya dengan perbaikan pola hidup. Sebagai contoh Faktor resiko DM dapat dimodifikasi dengan merubah perilaku yang beresiko misalnya merokok, diet yang tidak sehat, dan kurang aktifitas fisik. Banyak langkah yang ditempuh untuk mengendalikan peningkatan jumlah penderita DM ataupun pencegahan komplikasinya, misalnya dengan promosi kesehatan dan pendirian organisasi atau asosiasi untuk penderita DM. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukannya suatu pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien untuk meningkatkan mutu.

**Tujuan penelitian :** untuk mengetahui gambaran secara menyeluruh mengenai kinerja dari Persatuan Diabetes Indonesia (PERSADIA) unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Metode Penelitian :** Deskriptif Eksploratif. Pengumpulan data penelitian melalui wawancara mendalam dan Observasi serta dilakukan di bulan Maret-Juli. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling, dengan jumlah partisipan 7 orang.

**Hasil Penelitian :** berdasarkan analisa SWOT kinerja dari Persatuan Diabetes Indonesia (PERSADIA) unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada posisi SO (*Strength and Opportunities*), yaitu dan WO (*Weakness and Opportunities*).

**Saran :** Dalam melakukan penelitian hendaknya gunakan metode kualitatif dengan pendekatan Analisa SWOT atau Balanced Scorecard, dengan menggunakan kuisioner dengan menentukan beberapa item karena akan lebih memudahkan dalam penganalisaan tema

Kata kunci : gambaran kinerja, PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah

Kepustakaan : 12 buku (1994 – 2009), 5 hasil penelitian (skripsi), 2 jurnal, 3 internet

Jumlah halaman : xv halaman, 73 halaman, 2 tabel, 2 gambar

- 
1. Judul skripsi
  2. Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
  3. Dosen Pembimbing STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

# DESCRIPTION OF INDONESIAN DIABETES ASSOCIATION “PERSADIA” PERFORMANCE IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL UNIT OF YOGYAKARTA YEAR 2009<sup>1</sup>

Suci Laningtyas<sup>2</sup> Sri Hendarsih<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background Of Research :** Diabetes occupies fourth rank as world's endemic that causes death. Many degenerative diseases that in fact can be delayed or reduced in number by lifestyle change. For example, risk factor of diabetes mellitus can be modified by changing risk habit i. e. smoking, unhealthy diet, and lack of physical activity. Many steps can be committed to control increased number of diabetes mellitus sufferer or to prevent the complication, for example by health promotion and developing organization or association for diabetes mellitus sufferer. For that reason, to reach the destination an effective and efficient organization management are needed to increase quality management.

**Aim of Research :** to understand whole description about activity of Indonesian Diabetes Association “PERSADIA” PKU Muhammadiyah Hospital unit of Yogyakarta.

**Method of Research :** Explorative Descriptive. Research data collection are committed by in-depth interview and observation also endured in March-Juli 2009. The sample interpretation technique is purposive sampling, with total participant seven people.

**Result of Research :** based on SWOT analysis, the activity of Indonesian Diabetes association “PERSADIA” PKU Muhammadiyah Hospital unit of Yogyakarta on the Strength and Opportunities (SO) and Weakness and Opportunities (WO) position.

**Suggestion :** in the research progress, it is better to use qualitative method with SWOT analysis approach or Balanced Scorecard approach, using questionnaire by establishing several items, because it can make easy in the theme analysis.

**Keyword :** Performance Description, PERSADIA PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital unit.

**Bibliography :** 12 book (1994 – 2009), 5 research (minithesis), 2 journal, 3 internet

**Number of Page :** XV page, 73 page, 2 tables, 2 picture.

- 
1. Minithesis title
  2. Student of Nursing Program of STIKES ‘Aisyiyah of Yogyakarta
  3. Lecturer of STIKES ‘Aisyiyah Yogyakarta.

## PENDAHULUAN

Kadar glukosa didalam darah diatur oleh hormon insulin dan glukagon. Jika kadar glukosa darah berlebih maka hormon insulin akan mengubah glukosa menjadi glikogen dan disimpan di dalam hati, dengan kata lain insulin bekerja pada keadaan hiperglikemia. Sebaliknya glukagon bekerja jika terjadi hipoglikemia atau kadar glukosa dalam darah menurun, glukagon akan memecah glikogen di dalam hati dan diubah menjadi glukosa. Jika proses ini terjadi seimbang maka kelebihan glukosa dalam darah tidak akan menjadi sebuah penyakit. Tetapi jika kadar insulin didalam darah rendah atau tidak diproduksi lagi karena ada kerusakan atau kelainan dari *sel beta pulau langerhans pancreas* maka glukosa di dalam darah akan menumpuk dan mengakibatkan sakit Diabetes Melitus.



Moningkey (2000) menyatakan bahwa Diabetes mellitus bukanlah suatu penyakit tunggal dengan penyebab tunggal, tetapi terdapat beberapa mekanisme penyebab. Prevalensi DM didunia sebesar 4% ini berarti bahwa terdapat lebih dari 143 juta penduduk penderita DM didunia. Diproyeksikan prevalensinya akan meningkat menjadi 5,4% (300 juta penderita) pada tahun 2025 dan sebanyak 77% terjadi di Negara berkembang, dan Indonesia menduduki ranking 4 terbesar di dunia.

Banyak langkah yang ditempuh untuk mengendalikan peningkatan jumlah penderita DM ataupun pencegahan komplikasinya, misalnya dengan promosi kesehatan dan pendirian organisasi atau asosiasi untuk penderita DM. Ada 58

organisasi diabetes dunia yang telah terdaftar secara resmi dalam World Diabetes Foundation, contohnya yaitu IDF African Regional Office (dari Negara Africa), Austrian Diabetes Organization (dari Europe), IDF North America Regional Office (dari North America) dan lain-lain. Akan tetapi, organisasi diabetes Indonesia belum masuk ke dalam daftar tersebut.

Di Indonesia terdapat organisasi bagi penyandang diabetes yaitu PERSADIA (Persatuan Diabetes Indonesia), yang didirikan karena adanya kesadaran akan tanggung jawab dan kehendak luhur guna mendayagunakan serta meningkatkan kesejahteraan diabetisi (Penyandang Diabetes), yang secara resmi disahkan dalam Kongres Nasional Pertama di Bandung pada tanggal 12 Juli 1986, yang organisasinya diwakili tiap unit RS, kantor, dan Puskesmas. Kesadaran ini muncul karena mengingat adanya suatu fenomena bahwa dalam melakukan manajemen Diabetes, diabetisi tidak dapat melakukannya secara sendiri sepenuhnya perlu bantuan tenaga professional lain (Dokter, Perawat, Ahli Gizi), keluarga, masyarakat dan pemerintah.

Dari hasil studi pendahuluan di PERSADIA RSUD Muhammadiyah Yogyakarta ada 204 anggota PERSADIA yang berasal dari berbagai daerah sekitar Yogyakarta tetapi hanya 102 anggota yang tercatat aktif mengikuti kegiatan PERSADIA di RSUD Muhammadiyah dan hanya sekitar 36-50 orang yang menghadiri kegiatan PERSADIA setiap minggunya. Kepengurusan organisasi dipegang oleh Petugas Kesehatan yang ditunjuk secara langsung dari pihak RS Muhammadiyah, yang merupakan karyawan RS tersebut.

Selain itu dalam klub ini terdapat beberapa divisi antara lain Koordinator umum dan Konsultasi, Koordinator Senam, Instruktur Senam, On Call, Edukator Perawat, Edukator Gizi dan Konsumsi, Notulen, Marketing, Pemeriksaan tensi, Pemeriksaan GDS (Glukosa Darah sewaktu), dan setiap masing-masing divisi ada beberapa petugas yang bertanggung jawab terhadap divisinya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pengurus PERSADIA pada bulan Januari adapun program kerja diatas yang sudah terlaksana yaitu senam Diabetes, pemeriksaan gula darah sewaktu, pemeriksaan tensi, jalan sehat terlaksana 1 kali, pemberian gizi dan konsultasi baik mengenai penyakit maupun gizi. Modal awal pendirian PERSADIA di unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berasal dari RS, sumber pendanaan untuk kegiatan berasal dari uang pendaftaran anggota dan sponsor (jika ada sponsor yang mau mensponsori). Tidak ada standar kinerja dalam organisasi, acuan evaluasi hanya dari Program Kerja.

Suatu organisasi agar keberadaannya diakui sebagai organisasi yang dapat memenuhi harapan masyarakat harus mengadakan perubahan-perubahan yang harus dipertimbangkan dan di analisis oleh organisasi itu sendiri, dengan cara melakukan analisa kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan tantangan dimasa mendatang untuk menyusun strategi. Apalagi saat ini masyarakat semakin kritis dan selalu menuntut pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi harapannya.

Salah satu syarat agar suatu organisasi menjadi sukses dalam persaingan dimasa mendatang adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, suatu organisasi perlu dikelola secara efektif dan efisien untuk meningkatkan mutu, hasilnya adalah kepuasan

pelanggan dan bisa berdampak kepada income dari organisasi tersebut. Dalam melakukan suatu perubahan harus disesuaikan dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat, perkembangan bisa dimulai dari sarana, prasarana, peningkatan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Diperolehnya gambaran secara menyeluruh mengenai Kinerja Persatuan Diabetes Indonesia (PERSADIA) unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2009.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan mendalam (Notoadmojo, 2005 hal 138), dalam penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran mengenai kinerja dari Persatuan Diabetes (PERSADIA) unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam pengambilan partisipan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan partisipan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam selama 20-40 menit atau sesuai dengan kontrak yang telah disepakati dengan partisipan, dengan tape recorder, menggunakan alat bantu peralatan tulis yaitu peneliti akan mencatat mengenai data-data atau informasi yang sudah diberikan oleh partisipan, serta catatan pertanyaan yang akan diajukan kepada partisipan. Selain wawancara peneliti juga akan melakukan observasi pada saat memasuki situasi social tersebut dan studi dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisa Tema dan Pembahasan

Setelah membaca hasil transkrip wawancara partisipan berulang-ulang, peneliti mengidentifikasi kutipan kata dan pernyataan yang bermakna dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian peneliti menemukan beberapa kelemahan dan kelebihan terkait kinerja dari PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah, antara lain :

a. Kelebihan PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, antara lain:

1) Petugas atau pengurus PERSADIA cukup dan terdidik.



#### PEMBAHASAN

Dalam suatu organisasi penetapan jumlah anggota dan kriteria kompetensi yang harus dimiliki sangatlah penting untuk mencapai keefektifan kinerja suatu organisasi. Pada point jumlah petugas, keefektifan pencapaian sasaran mungkin akan tercapai pada jumlah petugas yang banyak atau lebih dari jumlah atau kapasitas yang ditentukan, misalnya bila satu orang dapat membuat 100 batu bata dalam waktu 5 jam maka dengan 10 orang pekerjaan akan selesai dalam waktu 30 menit.

Apabila dilihat dari keefektifan petugas, makin besar jumlah petugasnya makin besar kemungkinan sebagian petugas tidak akan berpartisipasi. Didalam bukunya, Rahkmat (2005) menyebutkan bahwa hasil kelompok/organisasi ditentukan oleh distribusi partisipasi anggota-anggotanya, makin besar kemungkinan sebagian besar anggotanya tidak mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi.

Ketidakefektifan kinerja akan terjadi pada kondisi kurangnya jumlah petugas, hal ini seperti analogi kasus diatas yang mana bila 100 batu bata bisa dibuat oleh 10 orang dalam waktu 30 menit, lebih efektif bila dibandingkan dikerjakan 1 orang dalam waktu 5 jam. Selain itu, jika dalam suatu organisasi petugas yang dibutuhkan kurang dari jumlah yang ditentukan maka akan menyebabkan adanya double job yang harus dilakukan dalam kurun satu waktu. Dalam kondisi ini bisa terjadi ketidakfokusan dan kerepotan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.



- 2) Sarana dan Prasarana yang tersedia Lengkap.

## PEMBAHASAN

Sarana dan Prasarana berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan tindakan/kegiatan. Bila dalam melaksanakan suatu kegiatan fasilitas yang dibutuhkan tidak ada maka akan menghambat proses pelaksanaan kegiatan tersebut. Sebaliknya, bila sarana dan prasarana sudah lengkap dan ada maka pelaksanaan kegiatan tidak akan terhambat.

- 3) Adanya motivasi yang diberikan kepada anggota.

## PEMBAHASAN

Banyak istilah yang digunakan untuk menyebut motivasi atau motif, seperti keinginan, dorongan, dan kebutuhan. Seseorang dalam berperilaku atau berbuat mereka mempunyai motif atau dorongan untuk melakukan hal tersebut guna mencapai tujuan. Menurut Herzberg (dalam Sigit, 2003) karyawan mempunyai rasa kepuasan kerja dan rasa ketidakpuasan kerja dalam pekerjaannya, tetapi factor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja berbeda jika dibandingkan dengan factor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja. *Job satisfaction* dan *job dissatisfaction* tidak berada di dalam satu kontinum.

Faktor yang menyebabkan kepuasan kerja atau Faktor ini biasa disebut sebagai faktor motivasi atau faktor *satisfiers*, yaitu :

- (1) Pengakuan, artinya karyawan memperoleh pengakuan pihak organisasi bahwa ia adalah orang berprestasi, dikatakan baik, diberi penghargaan, pujian, di-manusia-kan, dan sebagainya.
- (2) Tanggungjawab, artinya karyawan disertai tanggungjawab dalam pekerjaan yang dilaksanakannya, tidak hanya melaksanakan pekerjaan semata-mata.
- (3) Prestasi, artinya karyawan memperoleh kesempatan untuk mencapai hasil yang baik (berkualitas, banyak) atau berprestasi.

(4) Pertumbuhan dan pengembangan, artinya dalam pekerjaan itu ada kesempatan bagi diri karyawan untuk tumbuh dan berkembang.

(5) Pekerjaan itu sendiri, artinya memang pekerjaan yang dilakukan itu sesuai dan menyenangkan bagi karyawan.

Sebaliknya jika faktor tersebut dirasa buruk maka karyawan tidak ada kepuasan kerja. Faktor ini disebut sebagai faktor pemeliharaan. Adapun faktor-faktor yang membuat ketidakpuasan kerja ialah :

(1) Gaji yang diterima oleh karyawan.

(2) Kedudukan karyawan

(3) Kondisi tempat kerja karyawan

(4) Perhubungan antar pribadi dengan teman sejawat, atasan, dan bawahan.

(5) Penyeliaan terhadap karyawan

(6) Keselamatan kerja.

(7) Kebijakan dan administrasi organisasi.

Menurut Herzberg meskipun faktor-faktor motivasi baik keadaannya, tetapi jika faktor-faktor pemeliharaannya tidak baik maka tidak akan menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan motivasi harus terlebih dahulu

ditingkatkan perbaikan faktor-faktor pemeliharaan baru kemudian faktor-faktor motivasi.

b. Kelemahan PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, antara lain:

1) Kurangnya komitmen petugas atau pengurus.

#### PEMBAHASAN

Komitmen adalah suatu hal penting dalam pengintegrasian pencapaian tujuan organisasi. Mc Clay et all (1994, hal 15) menyatakan bahwa kinerja/prestasi kerja pegawai dapat dipengaruhi salah satunya adalah kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam meningkatkan komitmen individu terhadap suatu organisasi dapat dilakukan dengan memberikan motivasi dan pengembangan individu guna terciptanya suatu hubungan/kerjasama tim yang kooperatif dan konstruktif. Dalam teori *reinforcement* (Dharma, 2005), menyatakan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan dan imbalannya berlaku sebagai insentif yang positif dan mendorong perilaku yang berhasil.

2) Adanya double job yang harus dilaksanakan oleh pengurus dan petugas.

#### PEMBAHASAN

Seseorang mempunyai *double job* bukanlah suatu masalah jika orang tersebut dapat membagi waktunya sehingga kedua job atau kewajibannya dapat diselesaikannya tanpa mengabaikan salah satu, tetapi permasalahannya jika dalam suatu organisasi terdapat *double job* dalam waktu yang bersamaan akan berakibat ketidakfokusan orang tersebut terhadap salah satu tugas, sehingga tugas yang lainnya akan terbengkalai atau keduanya bisa terselesaikan tetapi tidak akan tepat waktu atau selesai sesuai batas waktu yang direncanakan atau hasil yang didapat tidak akan sebgus pada saat kita memfokuskan pada satu pekerjaan.

- 3) Belum adanya punishment bagi anggota yang tidak melaksanakan tugasnya.

#### PEMBAHASAN

Punishment merupakan suatu reward atau reinforcement terhadap sesuatu hal yang negative. Seperti dalam teori *reinforcement* (Dharma, 2005), menyatakan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan dan imbalannya berlaku sebagai insentif yang positif dan mendorong perilaku yang berhasil. Tidak adanya suatu punishment bagi perilaku yang negative akan mengakibatkan kecenderungan pengulangan pada perilaku tersebut, jika hal ini berkelanjutan maka akan berdampak pada pembentukan suatu budaya dalam organisasi tersebut.

- 4) Pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau anggota (Diabetisi/penyandang diabetes) kurang baik.

## PEMBAHASAN

Suatu organisasi yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh organisasi lain dipandang sebagai organisasi yang mempunyai “*Distinctive Competence*”, yang menjelaskan kemampuan spesifik suatu organisasi, dengan mengidentifikasi keahlian dan kemampuan sumberdaya Manusia (Rangkuti, 2008). Keahlian sumberdaya yang tinggi muncul dari kemampuan membentuk fungsi khusus yang lebih efektif dibandingkan dengan pesaing, misalnya menghasilkan suatu pelayanan jasa dengan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan pesaing dengan cara memahami secara detail keinginan konsumen. Menurut Zeithml et. Al dalam umar (2005) ada 5 dimensi untuk menentukan kualitas jasa antara lain *Tangibles* , *Emphaty* , *Responsive*, *Reliability*, *Assurance*. Jika dilihat dari 5 dimensi penentuan kualitas jasa tersebut, PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah sudah memiliki dimensi-dimensi sebagai berikut :



a) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.

Hal ini didukung dengan observasi peneliti bahwa setiap minggunya dijalankan kegiatan pemeriksaan gula darah, senam, pemberian makanan/gizi, pengukuran tekanan darah, dan bagi diabetisi yang menginginkan konsultasi dengan dokter bisa konsultasi atau jika pada waktu tidak ada dokter yang hadir maka diabetisi bisa berkonsultasi gratis dengan dokter spesialis

yang sudah ditunjuk menjadi pengurus atau konsultan PERSADIA unit RS PKU Yogyakarta.

- b) *Responsive*, dalam dimensi responsive ini PERSADIA masih mempunyai kekurangan yaitu dalam kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Mereka mengatakan bahwa hal ini terjadi karena rumah petugas yang jauh-jauh, petugas mendapatkan shift malam sehingga paginya masih membuat laporan pasien atau petugas mendapatkan dua jadwal yaitu dia bertugas di PERSADIA dan mendapatkan shift pagi di RS.

Meskipun demikian, PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah mempunyai kesigapan dalam melayani pelanggan dan dalam penanganan keluhan-keluhan pelanggan.

Hal ini terbukti dengan pengikutsertaan anggota ke dalam kepengurusan untuk mengenal lebih dekat akan kebutuhan pelanggan dan hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pelayanan yang selama ini dilakukan. Selain itu peneliti juga pernah melihat bahwa ada anggota yang meminta agar pada saat senam ada petugas yang mengawasi dan membetulkan gerakan senam jika salah, dan itupun dilakukan.

- c) *Assurance*, partisipan menyatakan bahwa

“.....mereka ramah-ramah dan akrab, kalau di ajak sharing mereka mau.....”

“.....Pelayanan baik, ramah....”,

“...umpamanya gerakan senam harus mengikuti atau diarahkan, petugas ramah...”

Hal ini menunjukkan bahwa ada sikap keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh petugas bagi anggota/konsumen. Selain itu, ketrampilan dalam memberikan informasi pun ditunjukkan dengan cara yang sopan, seperti berikut

“...lho bu kok tensinya anjlok itu nggak baik harus hati-hati....”

d) *Empathy*, usaha dalam rangka memberikan perhatian secara individual dari organisasi kepada pelanggan sudah dilakukan yaitu dengan memasukkan anggota/diabetisi kedalam kepengurusan guna memahami lebih dekat akan keinginan diabetisi dan keluhan atau hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam memberikan pelayanannya.



e) *Tangibles*, PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum mempunyai ruangan khusus yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan, selama ini dari pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyediakan tempat untuk melaksanakan kegiatannya yaitu di halaman parker RS. Dan Lobi atau ruang tunggu RS, sedangkan untuk peralatannya sudah lengkap, mulai dari kebutuhan untuk pemeriksaandarrah, tekanan darah, Berat Badan, buku dokumentasi/catatan perkembangan pasien, dan sebagainya sudah ada.

Selain kelebihan dan kelemahan yang tersebut diatas juga ditemukan beberapa peluang yang dimiliki PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu

- a. Letaknya yang sangat strategis yaitu dipusat kota dan mudah dijangkau oleh kendaraan umum, yang merupakan satu-satunya klub diabetes yang berada didaerah tersebut.
- b. Biaya yang dikeluarkan juga lebih murah dibandingkan PERSADIA di unit lain.
- c. Mempunyai pelanggan-pelanggan yang setia yang telah mengikuti kegiatannya selama 4 tahun tanpa pindah ke unit lain.

#### PEMBAHASAN

Peluang dalam suatu organisasi merupakan suatu lingkungan eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk oleh organisasi itu sebagai keunggulan kompetitif. Peluang merupakan suatu celah yang dapat digunakan oleh organisasi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Bagi organisasi yang mempunyai suatu peluang tetapi di lain pihak ia menghadapi suatu ancaman yang besar maka perusahaan tersebut bisa menggunakannya untuk menarik pasar atau konsumen yang lebih besar dengan cara meminimalkan masalah-masalah internal organisasi.

Jika seluruh tema diatas dimasukkan dalam matrik SWOT maka,

Table 2.

Matrik Analisa SWOT

<p>Faktor Eksternal</p> <p>Faktor Internal</p>	<p>a. letaknya yang sangat strategis</p> <p>b. mudah dijangkau oleh kendaraan umum,</p> <p>c. satu-satunya klub diabetes yang berada didaerah tersebut,</p> <p>d. biaya lebih murah dibandingkan PERSADIA di unit.</p>	<p>-</p>
<p>a. Petugas atau pengurus PERSADIA cukup dan terdidik</p> <p>b. Sarana dan Prasarana yang tersedia Lengkap</p> <p>c. Adanya motivasi yang diberikan kepada anggota,</p>	<p>SO</p>	<p>ST</p>
<p>a. Kurangnya komitmen petugas atau pengurus</p> <p>b. Belum adanya punishment bagi anggota yang tidak melaksanakan tugasnya,</p> <p>c. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen kurang baik</p> <p>d. Adanya double job yang harus dilaksanakan oleh pengurus atau petugas.</p>	<p>WO</p>	<p>WT</p>

Dilihat dari matrik SWOT diatas bahwa Kinerja dari PERSADIA unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada posisi :

- a. SO (*Strength and Opportunities*) : Mengoptimalkan kekuatan dalam memanfaatkan peluang.

Pada posisi dari organisasi PERSADIA ini sangat menguntungkan dimana di memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif, yaitu strategi di desain untuk mencapai pertumbuhan baik dalam penjualan dalam hal ini adalah pelayanan jasa, asset/ peningkatan kualitas dari peralatan atau fasilitas, dan profit, profit bias dalam bentuk materiil maupun non materiil.

- b. WO (*Weakness and Opportunities*) : Mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang.

Organisasi PERSADIA ini menghadapi peluang besar tetapi di lain pihak dia harus menghadapi beberapa kendala yaitu berupa kelemahan internal.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan pada BAB IV, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kinerja dari Persatuan Diabetes Indonesia (PERSADIA) unit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada posisi SO (*Strength and Opportunities*) dan WO (*Weakness and Opportunities*). Pada posisi SO (*Strength and Opportunities*) dari organisasi PERSADIA ini sangat menguntungkan dimana di memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif. Pada posisi WO (*Weakness and Opportunities*) organisasi PERSADIA ini menghadapi peluang besar tetapi dilain pihak dia harus menghadapi beberapa kendala yaitu berupa kelemahan internal.

## SARAN

- a. Berikan insentif yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan petugas, dengan cara dibicarakan dalam suatu forum seberapa besar gaji yang mereka inginkan untuk menghargai kinerja mereka.
  
- b. Bagi pebeliti lain.

Dalam melakukan penelitian hendaknya gunakan metode kualitatif dengan pendekatan Analisa SWOT atau Balanced Scorecard, dengan menggunakan kuosioner dengan menentukan beberapa item karena akan lebih memudahkan dalam penganalisaan tema.

## DAFTAR PUSTAKA

- ( 2008. [www.worlddiabetesfoundation.org](http://www.worlddiabetesfoundation.org). diperoleh tanggal 30 November 2008).
- Handoko, T. 1998. *Manajemen* : cetakan XIII. Yogyakarta. BPFE.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Umar, H. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta. Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisa SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Cetakan XV. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sigit, S. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. BPFE.
- Supriyanto, T. 2002. *Kinerja Pemungutan PBB Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Pasaman : Tesis-S2 Progam Pasca Sarjana*. (tidak dipublikasikan). Yogyakarta : MM UGM
- Rahmat, J. 2005. *Psikologi Komunikasi: cetakan I*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya