

# KINERJA PEGAWAI DAN TENAGA KONTRAK PADA BIDANG PENUNJANG NON MEDIK RUMAH SAKIT UMUM ANUTAPURA PALU

Tri Maryanti, Slamet Riadi, Haslinda Baji

Trimaryanti354@gmail.com

Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The field of non-medical support is one of the fields of health care support at Anutapura general hospital which oversees several installations or service units including Installation of Hospital Facilities and Infrastructure Maintenance (IPSRs), Nutrition Installation, Central Supply Sterilization Department (CSSD) Installation, Sanitation Installation, Laundry Installation. The focus of this research is on laundry installations. The purpose of this thesis research is to find out how the performance of employees and contract workers in carrying out their duties. To find out the performance of employees and contract workers in this thesis research using the theory of Robbins, (2006:260) with performance indicators including the quality of work, quantity of work, timeliness of work, effectiveness, independence and work commitment. Using descriptive research methods with a qualitative approach. The source of the data is obtained through primary data which is the result of interviews with several heads of rooms and supporting attendees at anutapura hammer general hospital. The results of the performance research are based on the quality of work, there are still some jobs that cannot always be carried out, the quantity of work that the entire work volume can be completed properly, the timeliness of the work of the employee still needs to be repaired, coming in on time or more often late while the timeliness of contract labor according to work time, work effectiveness that almost all contract workers can use machines and laundry facilities while employees are still there who cannot use it, independence in carrying out work can do the work it is responsible for, while work commitments that there are still employees and contract workers work commitment needs to be improved.*

**Keywords:** Performance, Quality, Timeliness, Effectiveness, Commitments

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit umum Anutapura Palu mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah bidang pelayanan kesehatan serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah kota atau pemerintah propinsi Sulawesi Tengah, melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan pelayanan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Profil RSU Anutapura Palu 2016).

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah melalui pelayanan penunjang non medik. Pelayanan

penunjang non medik di rumah sakit umum Anutapura palu merupakan salah satu bidang yang membawahi beberapa instalasi layanan diantaranya Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRs), Instalasi Sanitasi, Instalasi Gizi, Instalasi Central Steril Supply Departement (CSSD) dan Instalasi Laundry. Keberadaan Bidang Penunjang Non Medik guna meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan Visi Rumah Sakit yaitu “ Terwujudnya Pelayanan kesehatan Prima, Terjangkau dan menjadi Rumah Sakit Pendidikan dikawasan Indonesia Timur “.

Dalam melakukan suatu pekerjaan, seorang pegawai hendaknya memiliki kinerja yang tinggi. Akan tetapi hal tersebut sulit untuk dicapai, bahkan banyak pegawai yang memiliki kinerja yang rendah atau semakin

menurun walaupun telah banyak memiliki pengalaman kerja dan lembaga pun telah banyak melakukan pelatihan maupun pengembangan terhadap sumber daya manusianya, untuk dapat meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja pegawainya. Kinerja pegawai yang rendah akan menjadi sutau permasalahan bagi sebuah organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Dengan kinerja kita dapat mengetahui sampai seberapa besar peringkat prestasi keberhasilan atau bahkan mungkin kegagalan seseorang karyawan dalam menjalankan amanah yang diterimanya.

Menurut Robbins (2006:260) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu kualitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan, kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah aktivitas yang diselesaikan, ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi, kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi awal di lapangan ditemui beberapa aspek-aspek kinerja yang dikemukakan diatas masih belum dimiliki oleh para pegawai dan tenaga kontrak dalam Bidang Penunjang Non Medik. Gambaran umum kinerja pegawai dan tenaga kontrak bidang penunjang non medik berdasarkan teori Robin bahwa : Kualitas kerja adalah kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peringkat pengetahuan dan keterampilan secara

sistematis sesuai tuntunan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia antara lain : pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan, keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan, *abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab yang masih belum memadai. Sebagai contoh dalam hal kedisiplinan, setiap pegawai dan tenaga kontrak diperintahkan untuk datang pada jam yang ditentukan namun belum dijalankan secara maksimal. Tidak melakukan apel pagi, terlambat masuk kantor dan lain sebagainya. Disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi (Handoko dalam Lijan, 2012:238).

Kuantitas kinerja berupa jumlah waktu kerja sangat memadai. Kuantitas kerja berarti karyawan harus berupaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target. Artinya, karyawan harus selalu menyiapkan kondisi tubuh yang kuat dan sehat, kondisi perasaan dan emosi yang penuh semangat, kondisi pikiran yang jernih, tenang, dan kreatif. Pada standar pekerjaan terdapat aspek kuantitatif yang meliputi proses kerja dan kondisi pekerjaan, jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan serta jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. Staf bidang penunjang non medik jika dilihat dari segi kuantitas kerja masih berupaya untuk bekerja sesuai target. Meskipun masih terdapat kesalahan dalam bekerja namun dapat segera dikoreksi sehingga tidak menimbulkan kesalahan yang fatal.

Ketepatan waktu (*pomtnesss*) berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu

penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Salah satu aspek kuantitatif standar pekerjaan adalah ketepatan waktu. Berapa waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan. Pegawai dan tenaga kontrak bidang penunjang non medik sehubungan dengan ketepatan waktu kerja lebih lama atau lambat. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas belum sesuai waktu yang ditentukan.

Efektivitas berbicara tentang visi dan arah, berhubungan dengan memfokuskan energi organisasi pada arah tertentu. Setiap organisasi mempunyai tujuan baik tujuan umum maupun khusus, jangka pendek maupun jangka panjang, yang akan direalisasikan dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang ada. Efektivitas kinerja pegawai dan tenaga kontrak merupakan awal mula dari keberhasilan organisasi karena efektivitas individu akan menghasilkan efektivitas tingkat kelompok yang bergerak dalam suatu organisasi mempunyai suatu tujuan bersama. Kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan masih kurang perlu untuk ditingkatkan.

Kemandirian kerja dapat dipahami sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik tanpa banyak merepotkan orang lain. Kemandirian kerja berkorelasi dengan daya tangkap atau kemampuan memahami segala perintah dan petunjuk yang diberikan. Kemandirian dapat ditingkatkan dengan mengenal bidang tugas, semakin memahami bidang tugas, tingkat kemandirian kerja semakin tinggi. Semakin mengenal bidang tugas, akan semakin sayang dengan segala kesibukan dan aktivitas kerja di dalamnya. Hal ini berarti pula bahwa pelan tapi pasti akan menguasai bidang tugas tersebut, tidak akan kesulitan untuk menjalankan tugas dan menghadapi segala

kendala yang muncul dalam pelaksanaannya. Kemandirian juga diperoleh dengan melatih dan mengasah keterampilan, pada prinsipnya karyawan yang unggul adalah yang siap kerja. Kemandirian membutuhkan pribadi yang komunikatif. Bekerja dalam suatu tim membutuhkan komunikasi yang lancar. Agar pelaksanaan tugas juga lancar, dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Kemandirian yang dimiliki oleh staf bidang penunjang non medik belum maksimal. Pelaksanaan tugas tertentu khusus pada instalasi laundry masih butuh pendampingan atasan, ini terjadi jika melakukan tugas yang berhubungan langsung ke pasien, ke bagian manajemen rumah sakit dan unit yang membutuhkan.

Komitmen kerja staf masih harus diperbaiki. Komitmen adalah sikap yang didefinisikan sebagai keadaan karyawan yang mengaitkan dirinya pada organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, serta berharap memperhatikan keanggotaan dalam organisasi itu. Keterlibatan kerja yang tinggi berarti mengaitkan diri pada pekerjaannya sedangkan komitmen pada organisasi yang tinggi berarti mengaitkan diri pada organisasi yang memperkerjakannya (Khaerul Umam, 2012:81). Pegawai yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan pegawai yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan dalam lingkungan tersebut. Menurut Allen & Meyer (1997) dalam Khaerul Umam (2012:259) Didalam berkomitmen terdapat komponen yang mencerminkan perbedaan tingkatan diantaranya : *Affective commitment*, berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi dan keterlibatan anggota dengan kegiatan organisasi. Individu dengan *affective commitment* yang tinggi akan

terus menjadi bagian dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. *Continuance commitment*, berkaitan dengan kesadaran individu sehingga akan mengalami kerugian jika meninggalkan organisasi. Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut. *Normative commitment*, menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan *normative commitment* yang tinggi akan terus berada dalam organisasi tersebut. Pada pegawai dan tenaga kontrak pada bidang penunjang non medik memiliki keinginan untuk terus berada dalam organisasi bidang penunjang non medik namun sikap yang tampak tidak terlihat seperti keinginan tersebut. Permasalahan ini menjadi hal menarik untuk penulis tuangkan dalam tesis dengan judul “Kinerja Pegawai dan Tenaga Kontrak pada Bidang Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu”.

**Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja pegawai dan tenaga kontrak Bidang Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu”.

**Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kinerja staf pegawai negeri sipil dan tenaga kontrak pada bidang penunjang non medik Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2018.

**Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- 1) Aspek Teoritis (keilmuan)  
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran terhadap pengembangan Ilmu Administrasi publik, dalam bidang layanan publik di rumah sakit khusus bidang penunjang non medik .

2) Aspek praktis

Penelitian ini dapat memberi masukan sebagai bahan pertimbangan pada manajemen rumah sakit umum anutapura Palu tentang kebijakan dalam meningkatkan pemenuhan kebutuhan dan perbaikan kinerja staf pegawai dan tenaga kontrak pada bidang penunjang non medik.

**Alur Pikir atau Kerangka Pemikiran**

Alur pikir atau kerangka pemikiran pada penelitian ini berdasarkan teori Robbins, (2006:260). Robbins berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat enam indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen.

Skema penelitian yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Bidang Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu adalah :



**Gambar 1. Alur pikir atau kerangka pemikiran**

Selanjutnya Steers (1997:157)) memberikan pernyataan efektivitas adalah “taraf pencapaian suatu tujuan”. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau

## METODE

### Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2012:6) dasar penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Instalasi Laundry Rumah Sakit Umum Anutapura yang beralamat di Jl. Kangkung no. I Palu. Adapun penelitian ini telah dilaksanakan selama tiga (3) bulan sejak usulan penelitian diajukan dan diujikan.

### Informan dan Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah kepala-kepala ruangan unit rawat inap yang menggunakan secara langsung layanan linen laundry rumah sakit dan Wadir Penunjang Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive. Menurut Sugiyono (2010: 96) teknik purposive adalah teknik penentuan informan dipilih atau ditentukan secara sengaja oleh peneliti dengan pertimbangan bahwa informan mengetahui masalah yang akan diteliti dan mampu menjawab pertanyaan dalam penelitian. Purposive sampling menentukan subjek/objek sesuai tujuan Djarm'an, Aan (2011:47). Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka ditentukan jumlah informan sebanyak 7 (tujuh) orang yaitu:

Wakil Direktur Penunjang 1 (satu) Orang  
Kepala Ruang Rawat Inap :  
ICCU 1 (satu) Orang  
Penyakit Dalam Kelas III 1 (satu) Orang

Lantai 4 gedung AMC 1 (satu) Orang  
VVIP/VIP Lantai 3 1 (satu) Orang  
VIP C Merpati 1 (satu) Orang  
Penyakit Bedah 1 (satu) Orang.

### Operasionalisasi Konsep

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:161) "obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau penelitian". Obyek penelitian ini adalah kinerja pegawai dan tenaga kontrak pada bidang penunjang non medik. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu (Robbins, 2006:260 dalam Bintoro dan Daryanto, 2017:107):

#### a. Kualitas.

Kualitas kerja bidang penunjang non medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu khususnya instalasi laundry berupa pengetahuan (*Knowledge*) dihubungkan dengan tingkat pendidikan lebih banyak petugas dengan pendidikan dibawah Sekolah Menengah Umum, keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki belum dilakukan secara mandiri masih dibutuhkan arahan yang banyak, *abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab yang masih belum memadai. Sebagai contoh dalam hal kedisiplinan, setiap pegawai dan tenaga kontrak diperintahkan untuk datang pada jam yang ditentukan namun belum dijalankan secara maksimal. Tidak melakukan apel pagi, terlambat masuk kantor dan lain sebagainya.

#### b. Kuantitas.

Merupakan jumlah pekerjaan yang telah dilakukan dan dapat diselesaikan. Kuantitas kinerja berupa jumlah waktu kerja sangat memadai. Petugas bidang penunjang non medik khususnya instalasi laundry jika dilihat dari segi kuantitas kerja masih berupaya untuk bekerja sesuai target. Meskipun masih terdapat kesalahan dalam bekerja namun dapat segera dikoreksi

sehingga tidak menimbulkan kesalahan yang fatal.

c. **Ketepatan waktu.**

Ketepatan waktu (*pomtnesss*) berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Pegawai dan tenaga kontrak bidang penunjang non medik sehubungan dengan ketepatan waktu kerja lebih lama atau lambat. Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas belum sesuai waktu yang ditentukan.

d. **Efektivitas.**

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Tujuan optimal tidak dapat tercapai bilamana penggunaan sumberdaya atau faktor produksi dilakukan tidak dengan proses yang benar. Pengukuran efektivitas berkaitan dengan bagaimana mencari model pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Hasil suatu pelayanan berbeda dari individu ke individu lainnya.

e. **Kemandirian.**

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Kemandirian kerja dapat dipahami sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik tanpa banyak merepotkan orang lain. Kemandirian kerja berkorelasi dengan daya tangkap atau kemampuan memahami segala perintah dan petunjuk yang diberikan. Semakin mengenal bidang tugas, akan semakin sayang dengan segala kesibukan dan aktivitas kerja di dalamnya. Kemandirian yang dimiliki oleh staf bidang penunjang non medik instalasi laundry belum maksimal. Pelaksanaan tugas tertentu khusus pada instalasi laundry masih butuh pendampingan atasan, ini terjadi jika

melakukan tugas yang berhubungan langsung ke pasien, ke bagian manajemen rumah sakit dan unit yang membutuhkan.

f. **Komitmen kerja.**

Komitmen petugas instalasi laundry memiliki penerimaan yang kuat tujuan dan nilai-nilai, sehingga akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan dalam instalasi laundry. Tidak semua petugas instalasi laundry memiliki komitmen yang sama terhadap pekerjaan dan tempat kerjanya.

### **Jenis data**

Jenis data pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dapat mencakup hampir semua data non-numerik. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

### **Sumber data**

- a. **Data Primer** adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau dirinya sendiri. Ini adalah data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, baik dengan cara tertentu atau pada periode waktu tertentu.
- b. **Data Sekunder** adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi seperti BPS dan lain-lain.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun tiga teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. **Observasi**

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi).

- b. **Wawancara mendalam** merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui

tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158) “Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya.” Metode dokumentasi ini dimaksudkan untuk memperoleh data berdasarkan sumber data yang ada di instalasi laundry berupa :

- 1) Struktur organisasi
- 2) Laporan bulanan instalasi dalam bidang penunjang non medik

**Instrument Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:1630) instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Analisis data di Lapangan Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:183) mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data Reduction*

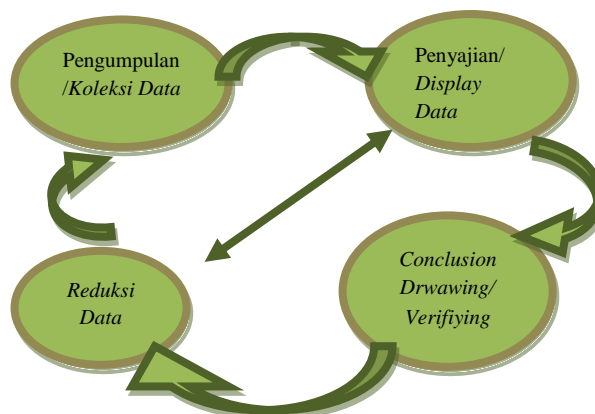
Mereduksi data berarti berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

b. *Data Display*

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa disajikan dalam uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



**Gambar 2. Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif Model Miles and Huberman Sugiyono (2012:183)**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Aspek A**

Gambaran Umum Bidang Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu merupakan salah satu bidang dalam struktur organisasi rumah sakit umum Anutapura Palu. Sebagai bidang penunjang yang ikut memberikan layanan bermutu bagi pasien, pegawai dan pengunjung di rumah sakit umum Anutapura Palu.

Berdasarkan Peraturan Walikota Palu Nomor 32 Pasal 36-37 Tahun 2008 Tugas dan Fungsi Bidang Penunjang Non Medik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyiapan rencana kebijakan teknis di bidang penunjang non medik, mengkoordinasikan dan mengadakan semua kebutuhan penunjang non medik, melakukan pengawasan serta penilaian penggunaan kegiatan pelayanan penunjang non medik.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas bidang penunjang non medik menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Penyelenggaraan pengumpulan dan pengolahan data, penyusunan rencana dan program kerja.
- 2) Penyelenggaraan penyusunan dan pengawasan penyediaan fasilitas pelayanan penunjang non medik.
- 3) Melaksanakan penyusunan dan pengawasan penyediaan fasilitas pelayanan penunjang non medik. Mengadakan dan mengkoordinasikan semua kebutuhan penunjang non medik.

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas pokok dan fungsi. Pelayanan penunjang non medik di rumah sakit umum Anutapura Palu membawahi beberapa instalasi layanan diantaranya Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSR), Instalasi Sanitasi, Instalasi Gizi, Instalasi Central Steril Supply Departement (CSSD), dan Instalasi Laundry. Fokus penelitian bidang penunjang non medik ini berada pada Instalasi Laundry.

Visi :

“MENJADI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN DENGAN PELAYANAN BERKUALITAS DAN TERJANGKAU DI KAWASAN INDONESIA TIMUR TAHUN 2021”

Misi :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara profesional, bermutu dan terjangkau yang berorientasi pada ketepatan,

keselamatan serta kenyamanan berdasarkan etika dan budaya.

- 2) Melaksanakan fungsi pendidikan dan penelitian multidisiplin serta pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana melalui perencanaan yang baik.
- 4) Meningkatkan kemandirian rumah sakit dan kesejahteraan pegawai.

Motto : “SENYUM DAN RAMAH”

Artinya : Dengan Keramahtamahan dan Senyuman Membawa Andil dalam Penyembuhan.

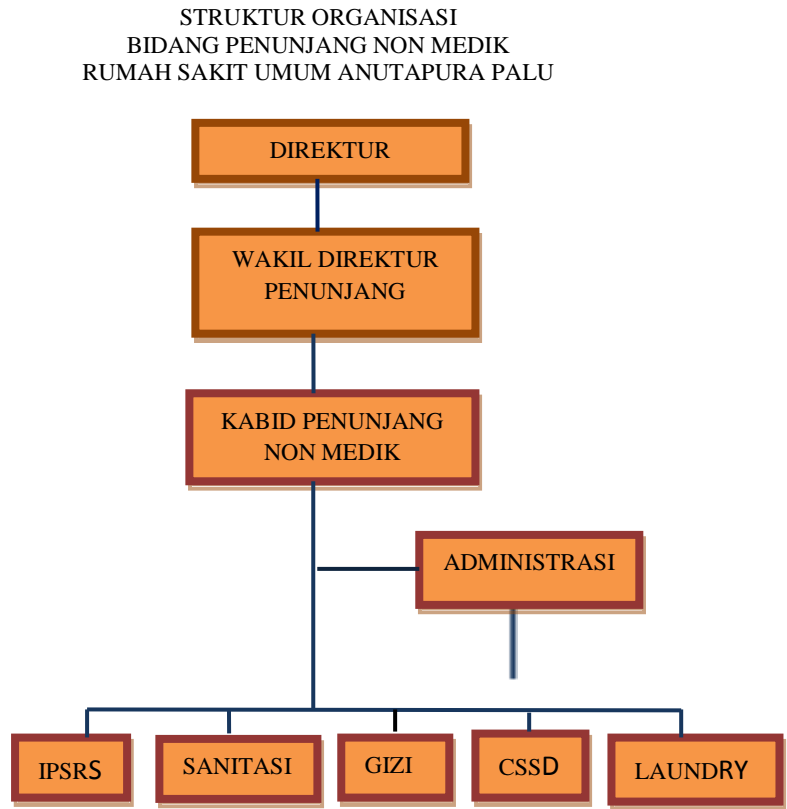
### **Struktur Organisasi**

Berdasarkan peraturan Daerah Kota Palu Nomor 06 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah terdiri dari :

- 1) Direktur  
Tugas dan fungsi direktur rumah sakit umum Anutapura Palu :  
Direktur rumah sakit umum Anutapura Palu mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam melaksanakan sebagian tugas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dibidang pelayanan kesehatan dan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah atau pemerintah propinsi Sulawesi Tengah.
- 2) Wakil Direktur Penunjang  
Berdasarkan peraturan Walikota Palu Nomor 32 Pasal 31-32 Tahun 2008 tentang tugas dan fungsi wakil direktur penunjang pelayanan rumah sakit umum Anutapura Palu mempunyai tugas pokok melaksanakan penunjang pelayanan medik dan penunjang non medik kepada satuan organisasi di lingkungan rumah sakit.
- 3) Kepala Bidang Penunjang non Medik  
Deskripsi Pekerjaan :
  - a) Menyusun rencana dan program kerja dibidang penunjang non medik.
  - b) Menganalisa dan mengevaluasi data pelaksanaan kegiatan dibidang penunjang non medik.



- c) Mengawasi penyediaan fasilitas pelayanan penunjang non medik.
- d) Memberi tugas kepada instalasi dibawah bagian penunjang non medik agar pelaksanaan kegiatan dibidang
- e) Mengoreksi serta mengawasi hasil pelaksanaan tugas untuk mencegah terjadinya penyimpangan.



**Gambar Struktur Organisasi Bidang Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu**

**Aspek B**

Pembahasan kinerja pegawai dan tenaga kontrak bidang penunjang non medik rumah sakit umum Anutapura Palu adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Menurut pengamatan peneliti selama ini kinerja Instalasi laundry dapat dikatakan baik. Interaksi dengan unit-unit perawatan dalam hal pemenuhan linen selalu bisa memberikan layanan dengan baik dan dalam waktu yang

relatif cepat. Penilaian kinerja dalam tulisan ini mengacu pada teori Robbins dengan melihat enam indikator pengukuran yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen. Secara kualitas kerja dapat dikatakan kerja petugas dapat memenuhi hampir semua jenis layanan yang dibutuhkan oleh unit-unit pengguna linen baik rawat jalan maupun rawat inap. Kuantitas kerja petugas instalasi laundry dengan melihat volume pekerjaan dan keluaran yang dihasilkan berdasarkan pengalaman penulis dapat memenuhi seluruh waktu kerja dan dapat menyelesaikan semua pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah memenuhi jadwal

waktu kerja yang sudah ditentukan. Kegiatan pengangkutan linen dapat di kerjakan pada waktu yang ditetapkan yaitu pada pukul 07.00 dan pukul 12.00 Wita, sedangkan distribusi linen siap pakai dapat dilakukan pada pukul 11.00 dan pukul 15.00. Efektivitas pekerjaan pada instalasi laundry dapat dicapai dengan baik. Pengalaman peneliti yang juga bekerja pada instalasi laundry rumah sakit umum anutapura Palu selalu dapat mengantisipasi adanya kekurangan stok linen bersih pada unit perawatan. Hal ini dapat mencegah keluhan unit perawatan pengguna linen.

Pengalaman peneliti biasanya tidak selalu sejalan dengan hasil penelitian. Untuk memberikan hasil yang saling menunjang maka penelitian ini akan dibedah berdasarkan teori Robbins dengan melihat hasil wawancara dengan para informan. Berikut hasil wawancara dengan melihat beberapa indikator dalam teori Robbins :

### **Kualitas Kerja**

Kinerja pegawai dan tenaga kontrak bidang penunjang non medik merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi (*internal factor*) maupun upaya strategis yang dilaksanakan dari bidang penunjang non medik. Mengukur kinerja pegawai dilatar belakangi oleh faktor-faktor internal misalnya motivasi, tujuan, harapan dan lain-lain, sementara faktor eksternal adalah lingkungan fisik dan non fisik. Hasil wawancara bahwa kualitas kerja yang dilakukan belum memenuhi standar kualitas meskipun telah berdasarkan ketetapan yang berlaku namun ada pula unit rawat yang mengatakan masih belum sesuai dengan yang diinginkan. Hal inilah yang perlu mendapat perhatian agar kualitas kerja dapat lebih dimaksimalkan. Untuk mencapai kualitas kerja maksimal perlu adanya kontrol dan pengawasan yang terus menerus.

Menurut peneliti kualitas kerja petugas instalasi laundry masih terdapat kekurangan berupa bagi pegawai senior lebih sering datang terlambat, tidak melaksanakan apel pagi, tidak

mengetahui apa yang menjadi tugas pokoknya sehingga perlu adanya perbaikan untuk memperoleh kualitas kerja maksimal.

### **Kuantitas**

Kuantitas pekerjaan bagi pegawai instalasi laundry merupakan segala bentuk ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

Hasil wawancara ditemukan bahwa petugas dapat menyelesaikan jenis pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Pendapat peneliti bahwa petugas instalasi laundry mampu untuk menyelesaikan seluruh jenis pekerjaan dalam instalasi tersebut. Volume pekerjaan dan ketersediaan waktu yang diperlukan sangat memadai untuk dapat menyelesaikan segala bentuk pekerjaan instalasi. Hal tersebut telah menjelaskan bahwa petugas laundry mampu menyelesaikan seluruh jumlah unit setiap proses kerjanya.

### **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Berdasarkan hasil wawancara semua unit rawat yang menjadi informan mengatakan bahwa ketepatan waktu kerja petugas sesuai dengan jadwal yang telah disosialisasikan instalasi laundry pada semua unit ruang rawat. Keterlambatan kerja berupa ketersediaan linen diruang rawat hanya dialami ketika mesin-mesin mengalami kerusakan. Dapat dikatakan bahwa keluhan terhadap kebutuhan pasien akan linen laundry sangat jarang terjadi.

Menurut peneliti berdasarkan pengalaman kerja pada instalasi laundry dalam keadaan normal pekerjaan dapat diselesaikan dengan waktu yang tepat. Baik satu kegiatan maupun beberapa kegiatan lainnya. Tetapi dalam hal tertentu jika mengalami masalah misalnya mesin rusak, ketersediaan air yang

tidak terpenuhi maka seluruh kegiatan instalasi laundry pun mengalami keterlambatan waktu.

Ketepatan waktu kerja bagi pegawai senior perlu untuk diperbaiki, ketidakdisiplinan dalam bekerja sangat sering dilakukan. Datang terlambat, pekerjaan sering tidak diselesaikan dan lebih sering mengabaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya.

### **Efektivitas**

Efektivitas dapat dikatakan sebagai tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Beberapa hasil wawancara dengan unit-unit rawat inap bahwa efektifitas kerja instalasi laundry dapat dikatakan baik. Ketersediaan linen siap pakai tidak pernah mengalami kekurangan. Keluhan akan kebutuhan linen hampir jarang terjadi. Efektivitas menggunakan mesin-mesin, tenaga, bahan baku dapat dimaksimalkan.

Pengalaman peneliti bahwa efektivitas kerja petugas instalasi laundry dapat dikatakan relatif efektif. Relatif efektif dikarenakan petugas laundry dapat memenuhi segala bentuk kebutuhan linen unit rawat, disebabkan oleh penggunaan mesin-mesin laundry dengan maksimal, komunikasi yang baik dalam bekerja membantu efektivitas kerja dalam instalasi laundry. Namun pengamatan peneliti dalam hal efektivitas ini ditemukan bahwa penggunaan bahan-bahan habis pakai terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan. Seringkali melampaui jumlah yang diperlukan.

### **Kemandirian**

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya dapat menjalankan fungsi kerjanya. Kemandirian adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan atau tugas sehari-hari sendiri atau dengan sedikit bimbingan, sesuai kapasitasnya.

Hasil wawancara dalam hal kemandirian bahwa petugas instalasi laundry dapat menjalankan fungsi kerjanya secara baik. Hal ini dapat mendukung kinerja organisasi instalasi laundry mencapai tujuan yang diharapkan.

Pendapat peneliti petugas instalasi laundry dapat melakukan pekerjaan instalasi laundry pada unit perawatan secara mandiri. Artinya petugas perawatan tidak ada andil dalam membantu pekerjaan petugas laundry.

### **Komitmen Kerja**

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap instansi tempat kerjanya.

Hasil wawancara komitmen kerja meliputi sikap kerja, tanggung jawab, komunikasi, loyalitas dan sebagainya pada dasarnya baik namun suasana dan lingkungan kerja sangat mempengaruhi sikap petugas. Beberapa kejadian petugas tidak memenuhi kewajiban pada ruang rawat inap sehingga menimbulkan permasalahan.

Pendapat peneliti tentang komitmen kerja berdasarkan pengalaman bahwa komitmen yang telah ada seperti saat ini tidak mudah dalam proses pembentukannya. Proses yang lama ini dapat menghasilkan komitmen yang baik dalam instalasi laundry. Segala jenis pekerjaan dapat lebih mudah untuk dilakukan. Masalah yang timbul dalam instalasi maupun dalam unit perawatan dapat diminimalkan. Meskipun kenyataannya masih terdapat petugas yang memiliki komitmen kerja rendah.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa kualitas kerja, masih ada beberapa pekerjaan yang tidak selalu dapat dilaksanakan, kuantitas kerja bahwa seluruh volume pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, ketepatan waktu

kerja pegawai masih perlu diperbaiki, datang tidak tepat waktu atau lebih sering terlambat sedangkan ketepatan waktu kerja tenaga kontrak sesuai waktu kerja, efektivitas kerja bahwa hampir semua tenaga kontrak dapat menggunakan mesin-mesin dan sarana laundry sedang pegawai masih ada yang tidak bisa menggunakannya, kemandirian dalam melaksanakan pekerjaan dapat melakukan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, sedangkan komitmen kerja bahwa masih ada pegawai dan tenaga kontrak yang perlu diperbaiki komitmen kerjanya.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan, maka Kiranya petugas bidang penunjang non medik rumah sakit umum anutapura Palu khususnya instalasi laundry dapat meningkatkan kinerja baik dari indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

Disarankan kepada seluruh pegawai bidang penunjang non medik khususnya instalasi laundry rumah sakit umum Anutapura Palu untuk melakukan evaluasi dan pembenahan dalam rangka meningkatkan kinerja agar pegawai dan tenaga dapat melakukan seluruh tahapan kerja pada ruang rawat inap.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan penelitian artikel dengan judul “Kinerja Pegawai dan Tenaga Kontrak pada Bidang

Penunjang Non Medik Rumah Sakit Umum Anutapura Palu”.

Artikel jurnal ini dapat terselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Istimewa penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. H. Slamet Riadi, M.Si, selaku pembimbing utama dan Dr. Hj. Haslinda Baji, M.Si, selaku pembimbing anggota yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan artikel ini. Akhir kata, semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, kiranya memberikan limpahan berkah dan rahmat-Nya kepada beliau berdua atas segala amal ibadahnya dalam membimbing penulis sehingga penelitian artikel ini dapat terselesaikan.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Bintoro, M.T. Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Khaerul Umam. 2012. *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Lexy J Moleong. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Lijan Poltak Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi)*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung: Afabeta.